

Universidade do Porto
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

O PAPEL DO SUPORTE SOCIAL NA GESTÃO DO *STRESS*
OCUPACIONAL DE BOMBEIROS PROFISSIONAIS

Carolina Simões Marques

Outubro, 2019

Dissertação apresentada no Mestrado Integrado de Psicologia,
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da
Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora
Filomena Jordão (FPCEUP).

AVISOS LEGAIS

O conteúdo desta dissertação reflete as perspetivas, o trabalho e as interpretações do autor no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceptuais como metodológicas, que podem ter sido identificadas em momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, o autor declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. O autor declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

Agradecimentos

Aos **bombeiros**, que me ajudaram e ainda me agradeceram. Nunca vou esquecer a forma como me receberam. Obrigada.

À **Professora Doutora Filomena Jordão**, a quem não posso agradecer o suficiente. Sem a sua orientação, disponibilidade e suporte, com certeza não teria chegado aqui.

À minha **família**, que nunca duvida, nunca vacila. **Mãe e Pai**, não há palavras que descrevam o vosso suporte e amor incondicionais.

Às minhas **amigas**, porque, como vos disse, “se praticasse aquela coisa da gratidão, agradecia todos os dias o facto de vos ter conhecido”.

À minha **equipa de trabalho**, pela compreensão e preocupação incansáveis que demonstraram ao longo deste percurso. Não sei como mereci o privilégio de trabalhar convosco.

Num estudo sobre o suporte social, é bom verificar que estou rodeada dele.

Obrigada!

Resumo

Os bombeiros, devido à elevada exposição a riscos psicossociais e biológicos, estão mais suscetíveis ao desenvolvimento de *stress* ocupacional (Murta & Tróccoli, 2007), especialmente de *distress*. O Modelo Exigências-Recursos do Trabalho (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016), destaca a importância do Suporte Social na gestão do *stress*. Apoiado neste modelo, o presente estudo tem como principal objetivo explorar o papel do suporte social na gestão do *stress* ocupacional de bombeiros profissionais. Concretamente, pretende-se dar resposta às seguintes questões de investigação: 1) Quais são os tipos de suporte social e qual a sua importância relativa?; 2) Quais são as fontes de suporte social, formal e informal, e qual a sua importância relativa?; e 3) Qual o papel dos tipos e fontes de suporte social, formal e informal, na gestão do *stress* ocupacional de bombeiros profissionais?

O estudo adotou uma abordagem qualitativa de cariz exploratório, descritivo e correlacional, e recorreu às entrevistas semiestruturadas, cujo guião se apoiou na revisão de literatura e nos dados resultantes da realização de um *focus group*. Os dados foram recolhidos e analisados através da análise temática de Bardin (2014) e com recurso ao *Software NVivo 12 (QSR)*.

Os resultados evidenciam que o suporte social desempenha um papel predominantemente positivo na gestão do *stress* ocupacional dos bombeiros profissionais, sendo que este papel – positivo ou negativo – depende da perceção da presença ou ausência de suporte social. O suporte psicológico é a fonte mais valorizada pelos bombeiros e que tem mais impacto na diminuição do seu *distress*. No entanto, os bombeiros apontam a sua ausência, o que tem um papel de destaque no aumento do seu *distress*.

Espera-se que o presente estudo contribua para sensibilizar relativamente ao papel do suporte social, especialmente do suporte psicológico, na gestão do *stress* ocupacional dos bombeiros, no sentido de serem desenvolvidas intervenções que forneçam e/ou potenciem o mesmo.

Palavras-chave: *Stress* ocupacional; Modelo Exigências-Recursos do Trabalho; Suporte Social; Bombeiros profissionais.

Abstract

Firefighters, due to the high exposure to psychosocial and biological risks, are more susceptible to development of occupational stress (Murta & Tróccoli, 2007), specially distress. The Job Demands-Resources Model (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016) highlights the importance of Social Support in stress management. Based on this model, the present study aims to explore social support's role in the management of professional firefighters' occupational stress. Specifically, we intend to answer the following research questions: 1) What are the types of social support and what is their relative importance?; 2) What are the sources of social support, formal and informal, and what is their relative importance?; and 3) What's the role of types and sources of social support, formal and informal, in the management of professional firefighters' occupational stress?

The study adopted a qualitative, exploratory, descriptive and correlational approach, and resorted to semi-structured interviews, which script was based on the literature review and data resulting from the realization of a focus group. All data were collected and analyzed through the thematic analysis by Bardin (2014) and using NVivo 12 Software (QSR).

The results show that social support plays a predominantly positive role in managing the occupational stress of professional firefighters, and this role – positive or negative – depends on the perception of the presence or absence of social support. Psychological support was found to be firefighter's most valued source and to play the biggest impact on decreasing their distress. However, firefighters point to its absence, which plays a prominent role in increasing their distress.

It is expected that this study will contribute to raise awareness of the role of social support, especially psychological support, in the management of firefighters' occupational stress, in order to develop actions that provide and/or increase the same.

Keywords: Occupational stress; Job Demands-Resources Model; Social Support; Professional firefighters.

Resumé

Les pompiers, du fait de leur élevée exposition à des risques psychosociaux et biologiques, sont plus susceptibles de faire face au stress professionnel (Murta et Tróccoli, 2007), en particulier à la détresse. Le Modèle Besoins-Ressources de travail (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016) souligne l'importance du aide social dans la gestion du stress. Sur la base de ce modèle, cette étude vise à explorer le rôle du aide social dans la gestion du stress au travail des pompiers professionnels. Plus précisément, nous avons l'intention de répondre aux questions de recherche suivantes: 1) Quels sont les types de aide social et quelle est leur importance relative? 2) Quelles sont les sources de aide social formel et informel et quelle est leur importance relative? et 3) Quel est le rôle des types et des sources de aide social, formel et informel, dans la gestion du stress au travail des pompiers professionnels?

L'étude a adopté une approche exploratoire qualitative, descriptive et corrélationnelle, et a fait appel à des entretiens semi-structurés, dont le scénario reposait sur une revue de la littérature et des données résultant de la réalisation d'un groupe de discussion. Les données ont été collectées et analysées via l'analyse thématique de Bardin (2014) et à l'aide du *Software NVivo 12* (QSR).

Les résultats montrent que le aide social joue un rôle principalement positif dans la gestion du stress au travail des pompiers professionnels et que ce rôle – positif ou négatif – dépend de la perception de la présence ou de l'absence de aide social. Le aide psychologique s'est avéré être la source la plus prisée des pompiers et a le plus grand impact sur la diminution de leur détresse. Cependant, les pompiers soulignent leur absence, qui joue un rôle de premier plan dans l'aggravation de leur détresse.

Cette étude devrait contribuer à sensibiliser le public au rôle du aide social, en particulier psychologique, dans la gestion du stress au travail des pompiers, afin de développer des actions qui fournissent et/ou renforcent les mêmes.

Mots-clés: Stress occupationel; Modèle Besoins-Ressources de travail; Soutien social; Pompiers professionnels.

Índice

I.	Introdução.....	1
II.	Enquadramento teórico	2
2.1.	<i>Stress</i> Ocupacional.....	2
2.1.1.	Suporte social	3
2.2.	<i>Stress</i> Ocupacional nos Bombeiros.....	4
2.2.1.	O papel do Suporte Social no stress/bem-estar dos Bombeiros	5
2.2.1.1.	Fontes de suporte social formal	7
2.2.1.2.	Fontes de suporte social informal	8
III.	Estudo Empírico	10
3.1.	Objetivo e Questões de Investigação	10
3.2.	Método	10
3.3.	Participantes.....	10
3.4.	Técnicas de recolha de dados.....	11
3.5.	Procedimento	12
3.6.	Técnica de análise de dados	12
3.7.	Qualidade das inferências	12
IV.	Redução da informação, Resultados e Discussão.....	14
4.1.	Redução da informação	14
4.2.	Resultados e discussão	15
4.2.1.	Os tipos e fontes de suporte social, formal e informal, e a sua importância relativa.....	15
4.2.2.	O papel dos tipos e fontes de suporte social, formal e informal, na gestão do <i>stress</i> ocupacional de bombeiros profissionais	23
V.	Conclusão e reflexões finais.....	34
5.1.	Conclusões acerca dos resultados obtidos	34
5.2.	Limitações do estudo e pistas futuras de investigação.....	36
	Referências Bibliográficas.....	38
	Apêndices	44

Índice de Quadros

Quadro 1. <i>Caraterização sociodemográfica dos participantes do estudo</i>	11
Quadro 2. <i>Fontes de suporte social, formal e informal</i>	16
Quadro 3. <i>Tipos de suporte social</i>	23
Quadro 4. <i>Papel das fontes de suporte social, formal e informal, no stress ocupacional</i>	24
Quadro 5. <i>Papel dos tipos de suporte social no stress ocupacional</i>	33

Índice de Apêndices

Apêndice A – Guião do <i>Focus Group</i>	45
Apêndice B – Guião da Entrevista Semiestruturada	47
Apêndice C – Informações sobre o estudo e Consentimento Informado	49
Apêndice D – Sistema de categorias e respetiva definição operacional.....	51

I. Introdução

Os bombeiros, devido à elevada exposição a riscos psicossociais e biológicos, estão mais suscetíveis ao desenvolvimento de *stress* ocupacional (Murta & Tróccoli, 2007), especialmente de *distress*, que pode causar, entre outros, julgamentos precipitados, desmotivação para o trabalho e depressão (Young et al., 2014). As variáveis moderadoras e/ou mediadoras são capazes de atenuar ou diminuir a experiência de *stress*. É o caso do Suporte Social (Huynh, Xanthopoulou, & Winefield, 2013), cujo papel na gestão do *stress* tem sido destacado por alguns modelos de *stress* ocupacional (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016; Lazarus & Folkman, 1984, 1987; Karasek & Theorell, 1990).

O suporte social pode ser considerado em função de três categorias, as redes, o suporte recebido e o suporte percebido (Ornelas, 1994), e inclui diferentes tipos (e.g., Bakker & Demerouti, 2007) e fontes de suporte social (e.g., Bakker & Demerouti, 2007). Verifica-se que pode afetar o *stress* e o bem-estar, pois reduz a experiência de *stress* e mitiga o impacto do mesmo na saúde (Cunha et al., 2014). Especificamente no caso dos bombeiros, funciona como fator protetor de saúde (e.g., Stanley et al., 2018) e amortecedor de *stress* (e.g., Regehr, 2009), auxiliando os bombeiros a lidar com as exigências do trabalho (e.g., Turcotte, 2017).

No entanto, há poucos estudos focados no tema, especialmente com ênfase nos tipos de suporte social e a sua importância, tal como lacunas no que se refere às fontes de suporte social, isto é, são consideradas apenas algumas fontes formais e informais e, sobre a importância destas, os resultados não são concordantes. Seria relevante considerar de modo mais exaustivo o papel que o suporte social desempenha no *stress* ocupacional da população dos bombeiros, de forma a obter uma compreensão mais aprofundada do mesmo. Isto permitirá sensibilizar para a importância de determinados tipos e fontes de suporte social na gestão do *stress* ocupacional dos bombeiros e, em consequência, vir a apoiar no desenho de intervenções mais direcionadas e eficazes.

Deste modo, ancorado no Modelo Exigências-Recursos do Trabalho (J-DR) (Bakker & Demerouti, 2007, 2014), o objetivo deste estudo é o de explorar o papel do suporte social na gestão do *stress* ocupacional de bombeiros profissionais.

II. Enquadramento teórico

2.1. *Stress* Ocupacional

São vários os modelos de *stress* e de *stress* ocupacional existentes na literatura, sendo que alguns destes abordam especificamente o papel do suporte social, como o Modelo Transacional de *Stress* (Lazarus & Folkman, 1984, 1987), o Modelo das Exigências–Controlo do Trabalho e Suporte Social (Karasek & Theorell, 1990) e o Modelo das Exigências-Recursos do Trabalho (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016; Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001).

Passível de várias definições, o *stress* ocupacional, segundo o Modelo JD-R, consiste na resposta que surge perante o desequilíbrio entre as exigências feitas ao indivíduo e os recursos de que este dispõe para lidar com as mesmas (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Assim, o modelo defende a existências de duas categorias de características laborais, as exigências e os recursos, que são capazes de determinar o bem-estar dos colaboradores (Bakker, Hakanen, Demerouti, & Xanthopoulou, 2007).

As exigências laborais representam os aspetos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais do trabalho que requerem um esforço físico e/ou psicológico contínuo que, excedendo a capacidade de adaptação do indivíduo, resulta em custos fisiológicos e/ou psicológicos. Já os recursos laborais, contemplam os aspetos físicos, sociais e organizacionais do trabalho que (1) reduzem as exigências do trabalho e os seus custos fisiológicos e psicológicos, (2) permitem alcançar objetivos de trabalho e (3) estimulam o crescimento pessoal, a aprendizagem e o desenvolvimento (Bakker et al., 2007; Demerouti et al., 2001).

Neste sentido, o modelo defende também que as exigências despoletam um processo de deterioração da saúde, predizendo a exaustão, ao passo que os recursos despoletam um processo motivacional, predizendo o *(dis)engagement* (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016; Demerouti et al., 2001). Assim, a presença de recursos origina *engagement*, em contrapartida, a sua ausência pode originar *disengagement* (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016; Demerouti et al., 2001), também considerado enquanto ceticismo (Bakker & Demerouti, 2016), tal como *distress* (Ribeiro, 2016). Este

disengagement poderá causar comportamentos de evitamento e atitudes negativas perante o trabalho, reduzindo o compromisso organizacional e o envolvimento com o trabalho ou motivação, e aumentando as intenções de *turnover* (Mauno, Kinnunen, & Ruokolainen, 2007). Os recursos laborais, como a autonomia e o suporte social, também amortecem o impacto das exigências laborais no *strain*, sendo que vários estudos demonstraram que os colaboradores com vários recursos laborais disponíveis conseguem lidar melhor com as exigências laborais (Bakker & Demerouti, 2016; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2007).

O Modelo JD-R foi posteriormente expandido e veio a contemplar, para além dos recursos laborais, os recursos pessoais, que consistem nas crenças dos indivíduos acerca da quantidade de controlo que detêm sobre o seu ambiente (Bakker & Demerouti, 2016; Xanthopoulou et al., 2007), e os recursos ambientais (Huynh et al., 2013). O suporte social integra, nesta teoria, simultaneamente os recursos laborais, sob a forma de suporte dos colegas, superiores e clima organizacional, e os recursos ambientais (Bakker & Demerouti, 2007, 2014), através do suporte da família e amigos (Huynh et al., 2013). Segundo o modelo e conforme referido anteriormente, o suporte social funciona enquanto variável moderadora (Huynh et al., 2013), amortecendo o impacto de situações *stressantes* e das exigências laborais no *engagement*, no *stress* ocupacional e nos níveis de *burnout* (Bakker & Demerouti, 2014; Bakker et al., 2007).

2.1.1. Suporte social

Foram os estudos de Caplan (1974), Cassel (1974) e Cobb (1976) que desenvolveram as principais bases para a conceptualização e investigação do suporte social (Ornelas, 1994). Caplan (1974) realçou o seu papel na resolução de situações de crise, ao proporcionar, por exemplo, apoio na mobilização de recursos psicológicos, Cassel (1974) identificou o suporte social como uma nova categoria dos processos psicossociais protetores de saúde, e Cobb (1976) considerou o suporte social como amortecedor do *stress*, facilitando a confrontação e adaptação em situações de crise.

Segundo Ornelas (1994), o suporte social deverá ser considerado em função de três categorias: (1) as *Redes*, que se focaliza na integração e interligação social do indivíduo num grupo; (2) o *Suporte Recebido*, que se focaliza nas interações sociais relevantes ou atos específicos, por exemplo, bens e serviços tangíveis e a expressão de

afetos; e, (3) o *Suporte Percecionado*, que se focaliza nas perspetivas subjetivas de suporte, isto é, as avaliações das relações individuais de suporte.

É, ainda, possível considerar diferentes formas ou tipos de suporte social (e.g., House, 1981) e diferentes redes ou fontes de suporte social (Dunst & Trivette, 1990). Os tipos de suporte social referem-se às atividades e/ou funções proporcionadas pelas relações sociais de suporte (Ornelas, 1994) e podemos considerar cinco tipos de suporte social: (1) o *suporte emocional*, que envolve fornecer empatia, amor, confiança e afeto (Cohen & Syme, 1985; House, 1981; Smith, 2018); (2) o *suporte instrumental*, que envolve fornecer bens e serviços que assistam diretamente os indivíduos em necessidade (Bakker & Demerouti, 2007; Cohen & Syme, 1985; House, 1981; Smith, 2018); (3) o *suporte informativo*, que envolve fornecer conselhos, sugestões e informações que os indivíduos poderão utilizar para enfrentar problemas (Cohen & Syme, 1985; House, 1981; Smith, 2018); (4) o *suporte avaliativo*, que envolve fornecer informação relevante para uma autoavaliação, isto é, *feedback* construtivo (House, 1981); e (5) a *camaradagem social*, que envolve a partilha de atividades (Cohen & Syme, 1985; Smith, 2018).

Quanto às fontes de suporte social, estas referem-se ao conjunto de recursos e relações que o indivíduo tem ao seu dispor, podendo ser formais ou informais (Dunst & Trivette, 1990). As formais incluem as organizações sociais formais, como os hospitais, e os profissionais que as assistem, como os médicos e os psicólogos, e as informais incluem simultaneamente os indivíduos e os grupos sociais, como a família e os amigos (Dunst & Trivette, 1990). Nestas fontes informais, podemos integrar as fontes de suporte social consideradas no Modelo JD-R, isto é, para além da família e dos amigos (Huynh et al., 2013), os colegas de trabalho, os superiores e o clima organizacional (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016).

2.2. Stress Ocupacional nos Bombeiros

Os bombeiros estão preparados e equipados para o exercício de várias missões, como o combate a incêndios, o socorro às populações em casos de incêndios e de acidentes, e o socorro e transporte de sinistrados e doentes (Bombeiros Portugueses, 2018). Deste modo, estão expostos a elevados riscos (Murta & Tróccoli, 2007) e diversas fontes de *stress*, como a vivência de incidentes críticos ou situações traumáticas, e fontes de *stress* associadas às rotinas do dia-a-dia e a questões organizacionais (Coelho, 2018).

As primeiras, incluem, por exemplo, o risco de lesão grave ou de morte do próprio ou de colegas, o receio de tomar decisões incorretas e/ou cometer erros, a tensão associada à restrição temporal para lidar com situações de risco para outros ou para o próprio (Murta & Tróccoli, 2007), a exposição a situações graves de vítimas (e.g., encarceradas) (Murta & Tróccoli, 2007; Quintal, 2012; Young et al., 2014) e a exposição a sinistrados infantis (Quintal, 2012).

Já as fontes de *stress* associadas às rotinas do dia-a-dia e a questões organizacionais, englobam (1) as condições de trabalho, como não saber quando irão ser chamados a atuar e em quê (Murta & Tróccoli, 2007; Quintal, 2012), e a falta de recursos materiais e humanos para responder às exigências do trabalho (Murta & Tróccoli, 2007; Quintal, 2012), (2) as relações de trabalho, por exemplo, conflitos com colegas e superiores (Murta & Tróccoli, 2007) e a observação dos efeitos negativos do *stress* em colegas (e.g., *burnout*) (Isaac, 2018), e (3) os conflitos trabalho-família (Murta & Tróccoli, 2007), em que pode surgir o sentimento de isolamento da família devido às exigências do trabalho e ao *stress* (Isaac, 2018).

Vivenciado como *distress*, o *stress* ocupacional, nesta população, pode dar origem a diversas consequências negativas, como julgamentos precipitados, funcionamento cognitivo reduzido, desmotivação para o trabalho e queixas de saúde, como, por exemplo, a depressão (Murta & Tróccoli, 2007; Young et al., 2014). Ora, o suporte social é identificado como uma ferramenta valiosa no sentido de evitar estas consequências (e.g., Stanley et al., 2018).

2.2.1. O papel do Suporte Social no *stress*/bem-estar dos Bombeiros

O suporte social, no caso dos bombeiros, tem um papel fundamental enquanto fator protetor de saúde (e.g., Stanley et al., 2018) e amortecedor de *stress*, ao reduzir o impacto do seu trabalho altamente *stressante* (e.g., Regehr, 2009) e ao ajudá-los a lidar com as exigências do trabalho (e.g., Turcotte, 2017). Poderá, ainda, auxiliar na construção de resiliência após situações de emergência exigentes (Young et al., 2014) e proteger, por exemplo, contra o *burnout* (Huynh et al., 2013). Nilsson et al. (2015) verificaram que, da mesma forma que o suporte social tem o papel de mitigar reações de *stress* negativas, a percepção da sua ausência, tende a agravar o impacto de situações *stressantes*. Também Ribeiro (2016) verificou que a ausência de recursos laborais, como é o caso do suporte social, poderá originar *distress*.

Sobre os tipos e fontes de suporte social, apenas o estudo de Smith (2018) abordou o uso dos tipos de suporte social, neste caso, quatro – suporte instrumental, suporte emocional, suporte informativo e camaradagem social –, após incidentes críticos. No estudo, todos os bombeiros relataram recorrer a algum tipo de suporte, exceto ao suporte instrumental. O suporte emocional foi descrito por todos os participantes, sendo aquele a que mais recorrem, especialmente por parte da família e dos bombeiros. No caso da família, consiste na discussão de emoções e de dificuldades, não especificando detalhes sobre eventos ou características do trabalho. Relativamente aos bombeiros, consiste em partilhar pensamentos e tomar conta uns dos outros, verificando-se um forte sentimento de irmandade dentro da corporação. Outras fontes do suporte emocional menos recorrentes são os amigos não-bombeiros e o suporte profissional. Smith (2018) verificou a existência de barreiras no acesso ao suporte psicológico, nomeadamente a dificuldade sentida pelos bombeiros em admitir que precisam de ajuda, o receio de serem julgados pelos outros bombeiros e a cultura vivenciada nas corporações, em que pedir ajuda equivale fraqueza e inaptidão para desempenhar o trabalho.

A camaradagem social foi o segundo tipo de suporte que os bombeiros mais descreveram no estudo referido, principalmente dos amigos e dos bombeiros, com a família por último. Este suporte envolve atividades de lazer, jantares e saídas. O suporte informativo, proporcionado apenas pelos bombeiros, consiste na discussão de técnicas e estratégias após os incidentes críticos, com o objetivo de melhorar o desempenho em acontecimentos futuros (Smith, 2018).

A restante literatura aplicada ao contexto dos bombeiros e com foco nas fontes de suporte social, formal e informal, apresenta alguma inconsistência na estrutura das mesmas, mas, de modo geral, consideramos que as fontes de suporte social formal podem incluir *debriefings*, fóruns de discussão, diários, cerimónias de condecoração (Nilsson et al., 2015), suporte médico e suporte psicológico (Dunst & Trivette, 1990; Nilsson et al., 2015). As fontes de suporte social informal podem abranger a família, os amigos (Dunst & Trivette, 1990; Huynh et al., 2013; Lazarus & Folkman, 1984; Regehr, 2009), os colegas, as chefias (Bakker & Demerouti, 2007, 2014; Dunst & Trivette, 1990; Karasek & Theorell, 1990; Regehr, 2009), o clima organizacional (Bakker & Demerouti, 2007, 2014; Nilsson et al., 2015) e o reconhecimento do trabalho dos bombeiros por parte de indivíduos a quem estes prestaram serviço e/ou entidades externas à corporação (Nilsson et al., 2015).

Nilsson et al. (2015) consideram que as chefias e os colegas se enquadram em ambas as fontes de suporte social, formal e informal, dependendo do contexto, mais ou menos formal, em que o suporte por parte destas fontes é fornecido. De modo a facilitar a compreensão dos resultados encontrados na literatura, optámos por seguir a tendência da mesma de considerar as chefias e os colegas juntamente com a família e os amigos (e.g., Regehr, 2009).

2.2.1.1. Fontes de suporte social formal

O estudo de Nilsson et al. (2015) explorou as fontes de suporte social formal vivenciadas pelos bombeiros e verificou a importância dos *debriefings* ou *critical incident stress debriefing* (Sattler, Boyd, & Kirsch, 2014). O seu objetivo é prevenir ou minimizar o desenvolvimento de reações de *stress* nos bombeiros e consiste em, juntando os bombeiros e facilitadores, partilhar observações e factos e discutir reações emocionais e pensamentos acerca dos incidentes (Sattler et al., 2014). No estudo de Sattler et al. (2014), que também contou com bombeiros, verificou-se que a participação nestes *debriefings* estava negativamente associada a sintomas de *stress* pós-traumático e positivamente associada ao crescimento pós-traumático.

O estudo de Nilsson et al. (2014) verificou também a importância dos fóruns de discussão, enquanto espaço de partilha de emoções e situações difíceis, da promoção do uso de diários, pois ajudam no processamento mental, das cerimónias de condecoração, enquanto ação simbólica de reconhecimento, e do acesso ao suporte médico e ao suporte psicológico. Os participantes salientaram que o suporte psicológico deve ser fornecido por indivíduos externos à organização, de modo a assegurar a privacidade dos bombeiros, e que deve haver indivíduos responsáveis por identificar os bombeiros que precisam deste suporte, uma vez que estes poderão não conseguir pedi-lo por si próprios (Nilsson et al., 2015), o que coincide com o estudo de Smith (2018).

O suporte psicológico é fundamental enquanto medida de prevenção primária e secundária/terciária (Carvalho & Maia, 2009), pois pode contribuir como suporte emocional (Monteiro et al., 2007; Smith, 2018) e ajudar os bombeiros a desenvolver estratégias para lidar com situações adversas (Monteiro et al., 2007). No entanto, os estudos de Matias (2018) e Monteiro et al. (2007) concluem que este suporte não se verifica, embora os bombeiros salientem a sua importância. Num estudo de Quintal (2012), face à questão “*O seu corpo de bombeiros dispõe de acompanhamento*

psicológico?”, apenas 21% dos participantes respondeu “*Sim*”, mas verificaram-se respostas contraditórias (“*Sim*” e “*Não*”) dentro do mesmo corpo de bombeiros e 12% dos participantes respondeu “*Não sei*” ou optou por não responder ao item.

2.2.1.2. Fontes de suporte social informal

Os estudos sobre as fontes de suporte social informal na população dos bombeiros contemplam sobretudo as chefias, os colegas, a família e os amigos. Alguns estudos referem que o suporte das chefias, cujo suporte consiste em fornecer *feedback*, informações claras e adequadas e compreensão (Nilsson et al, 2015), pode desempenhar um papel de destaque e que influencia em grande medida o nível de *stress* e o bem-estar dos bombeiros (Ângelo & Chambel, 2015; Stanley et al., 2018; Varvel et al., 2007). Porém, outros estudos apontam a relevância dos colegas (Ogińska-Bulik, 2015; Ribeiro, 2016), sendo que, embora o suporte do superior hierárquico seja mencionado como recurso de trabalho, o suporte dos colegas destaca-se mais fortemente no que diz respeito à relação com o *work engagement* e bem-estar (Ribeiro, 2016), ajudando no modo como os bombeiros lidam com as exigências *stressoras* características da sua atividade (Isaac, 2018; Ribeiro, 2016). Isto prende-se com a compreensão que partilham das situações de trabalho e da natureza do *stress* experienciado (Smith, 2018; Turcotte, 2017) e com o sentimento de irmandade experienciado que fortalece os laços entre os mesmos (Smith, 2018).

Há estudos que também destacam a família e os amigos como fontes de suporte fundamentais no que toca à redução do impacto do trabalho altamente *stressante* dos bombeiros (Regehr, 2009; Regehr, Dimitropoulos, Bright, George, & Henderson, 2005), sendo essenciais para lidar com as exigências do trabalho (Turcotte, 2017). No entanto, o espírito de camaradagem vivenciado na corporação (Vicente, Ferreira, Rezende, Cardoso, & Zuffi, 2013) e a vontade de proteger estas fontes, em que os bombeiros procuram não as preocupar nem sobrecarregar (Smith, 2018), pode levá-los a abdicar das mesmas e comprometer a sua capacidade de oferecer suporte (Regehr, 2009; Vicente et al., 2013).

Nilsson et al. (2015) verificaram também a importância do reconhecimento do trabalho dos bombeiros por parte daqueles a quem estes prestaram serviço e/ou de entidades externas à corporação, e do clima organizacional, quando este promove a socialização e a discussão, principalmente acerca de emoções. Paralelamente, o clima organizacional poderá ser desfavorável quando caracterizado pela formalidade,

desrespeito, falta de compreensão face a erros e mau ambiente, isto é, quando os bombeiros não verificam o seu suporte.

III. Estudo Empírico

3.1. Objetivo e Questões de Investigação

O objetivo deste estudo é explorar o papel do suporte social na gestão do *stress* ocupacional de bombeiros profissionais. Mais especificamente, pretendemos: (1) Identificar os tipos de suporte social e a sua importância relativa; (2) Identificar as fontes de suporte social, formal e informal, e a sua importância relativa; (3) Compreender o papel dos tipos e fontes de suporte social, formal e informal, na gestão *stress* ocupacional de bombeiros profissionais.

Posto isto, pretende-se responder às seguintes questões de investigação:

- 1) Quais são os tipos de suporte social e qual a sua importância relativa?
- 2) Quais são as fontes de suporte social, formal e informal, e qual a sua importância relativa?
- 3) Qual o papel dos tipos e fontes de suporte social, formal e informal, na gestão do *stress* ocupacional de bombeiros profissionais?

3.2. Método

Considerando as carências verificadas na revisão bibliográfica e os objetivos de investigação, optou-se pela abordagem qualitativa exploratória, pois permite obter uma visão holística do fenómeno em análise (Flick, 2005). O estudo é também descritivo, pois pretende detalhar as características do fenómeno em causa, e correlacional, pois visa perceber a relação entre dois conceitos (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006), o *stress* ocupacional e o suporte social.

3.3. Participantes

Os participantes deste estudo são bombeiros profissionais pertencentes a duas corporações de Bombeiros Sapadores. No total, o estudo contou com a participação de 18 bombeiros sapadores – 6 bombeiros que participaram no *focus group*, 2 bombeiros que participaram nas entrevistas individuais piloto e 10 bombeiros que participaram nas entrevistas individuais. As características sociodemográficas destes últimos encontram-se sintetizadas no Quadro 1.

Quadro 1

Caraterização sociodemográfica dos participantes do estudo

Participantes	Categoria	Antiguidade na categoria (anos)	Antiguidade na corporação (anos)	Agregado familiar
P1	Subchefe de 2ª Classe	16	16	3
P2	Bombeiro Sapador	>1	2	2
P3	Subchefe de 1ª Classe	>1	20	5
P4	Bombeiro Sapador	1	1	3
P5	Subchefe de 1ª Classe	>1	24	4
P6	Bombeiro Sapador	>1	2	4
P7	Bombeiro Sapador	8	7	3
P8	Bombeiro Sapador	4	4	4
P9	Subchefe de 1ª Classe	19	19	4
P10	Subchefe de 2ª Classe	2	9	1

Todos os participantes são do sexo masculino e pertencem a uma Corporação de Bombeiros Sapadores – 5 Sapadores, 3 Subchefes de 2ª Classe e 2 Subchefes de 1ª Classe. A antiguidade na categoria varia entre 0,1 e 19 anos ($M = 5,02$; $DP = 7,06$) e a antiguidade na corporação varia entre 1,4 e 24 anos ($M = 10,28$; $DP = 8,74$).

3.4. Técnicas de recolha de dados

Este estudo recorreu a duas técnicas de recolha de dados: o *focus group* e as entrevistas. O *focus group* é uma técnica pouco estruturada e exploratória que permite obter uma compreensão holística da população-alvo (Edmunds, 1999), daí ter sido utilizado (cf. Apêndice A) para, juntamente com a revisão bibliográfica, orientar na elaboração do guião da entrevista semiestruturada (Apêndice B). O *focus group* contou com a participação de 6 bombeiros, o que permitiu uma interação entre estes mais eficaz e fácil de controlar. Consistiu na introdução ao tema do suporte social, de modo a lançar as bases para que, de seguida, os participantes pudessem descrever e discutir a sua vivência de suporte social no contexto do exercício da atividade de bombeiro.

A entrevista, mais especificamente a entrevista semiestruturada, foi a segunda técnica utilizada, tratando-se da técnica mais frequentemente utilizada na abordagem qualitativa (King, 2004), pois permite explorar e aprofundar certos tópicos considerados relevantes, e também permite aos entrevistados explicar as suas respostas e fornecer informação mais detalhada (Brewerton & Millward, 2001). Nas entrevistas, inicialmente foi entregue um documento relativo às informações sobre o estudo e consentimento

informado (Apêndice C), dando-se, depois, início à entrevista semiestruturada. Esta seguiu o guião previamente construído, dividido nas seguintes partes: (1) introdução do estudo, (2) caracterização sociodemográfica do participante, como, por exemplo, categoria profissional, (3) contextualização do suporte social no tema do *stress* ocupacional e (4) questões exploratórias.

3.5. Procedimento

Numa primeira fase, procedeu-se a um contacto inicial com duas Corporações de Bombeiros Sapadores, no sentido de solicitar a sua colaboração no estudo. Este pedido foi, posteriormente, formalizado via e-mail, onde foi esclarecido o objetivo e enquadramento do estudo, garantida a confidencialidade da informação recolhida e indicado o número previsto de participantes, tanto para o *focus group* como para as entrevistas semiestruturadas. No caso das entrevistas, este número não foi logo definido, uma vez que estava dependente de quando os dados atingissem a saturação teórica, ou seja, quando já não estivessem a fornecer informações novas (Patton, 2015).

Concedida a autorização, foi realizado o *focus group* numa das Corporações e, com base nos resultados obtidos e na revisão bibliográfica, procedeu-se à elaboração do guião da entrevista semiestruturada e, então, à sua aplicação piloto. Com esta, surgiu a necessidade de realizar algumas alterações ao guião da entrevista, pelo que se procedeu a uma segunda entrevista piloto, da qual não resultaram novas alterações ao guião, avançando-se para as entrevistas semiestruturadas. Foram realizadas 5 entrevistas em cada corporação, 10 no total, que duraram em média aproximadamente 33 minutos.

3.6. Técnica de análise de dados

A análise das entrevistas foi feita através da análise de conteúdo temática de Bardin (2014) que, recorrendo a procedimentos sistemáticos e objetivos, permite analisar, organizar e descrever o conteúdo dos dados. O processo de análise recorreu também ao *Software NVivo 12 (QSR)*, que permite armazenar, organizar, categorizar e analisar toda a informação numa só plataforma.

3.7. Qualidade das inferências

De modo a garantir a qualidade das inferências, foram tomadas algumas medidas, como a gravação áudio e posterior transcrição na íntegra de todas as entrevistas. Nestas,

procurou-se atingir o ponto de saturação teórica (Patton, 2015), em que já não se recolhiam novos dados ou temas. Para além disto, em vários momentos da investigação procedeu-se à triangulação da informação entre o investigador e a orientadora da investigação, com o objetivo de evitar possíveis enviesamentos (Patton, 2015). Também foi solicitado a um investigador externo que codificasse 10% do *corpus* de texto, o que, neste caso, correspondeu a uma entrevista. Através do *Software NVivo 12* (QSR), obteve-se uma percentagem de concordância superior a 90%, o que indica uma boa consistência do sistema de categorias e respetiva codificação (Miles & Huberman, 1994).

IV. Redução da informação, Resultados e Discussão

4.1. Redução da informação

A redução da informação é um processo que engloba a seleção, foco, simplificação e transformação dos dados presentes nas transcrições das entrevistas (Miles & Huberman, 1994).

Inicialmente, procedeu-se à transcrição das entrevistas, de modo a obter o *corpus* de análise da investigação (Bardin, 2014), e à construção do sistema de categorias com a respetiva definição operacional (Apêndice D). Realizou-se a leitura flutuante do material e inseriu-se o mesmo no *Software* NVivo 12 (QSR), onde, com base no sistema de categorias, se procedeu às operações de codificação do total das entrevistas, de modo a alcançar uma representação do conteúdo e das características do texto (Bardin, 2014). A codificação do material recorreu ao tema, a presença de uma ideia-chave no discurso do participante, enquanto unidade de registo (Bardin, 2014).

Este sistema de categorias foi construído segundo uma lógica dedutiva, isto é, com base na revisão bibliográfica, e segundo uma lógica indutiva, já que foi necessário proceder à sua reformulação aquando da codificação do material (Bardin, 2014), pois, de modo a garantir o critério da exclusão mútua (Bardin, 2014; Patton, 2015), em que cada unidade de texto deve ser codificável em apenas uma categoria, e por razões ligadas à compreensão dos dados, optámos por agrupar duas categorias: os tipos de suporte social e as fontes de suporte social, formal e informal.

Concluído o processo de análise e redução, obteve-se um sistema de categorias composto por 70 categorias, sendo que 8 destas categorias correspondem às *free nodes*, isto é, categorias livres que não respondem aos objetivos do estudo, pelo que não foram alvo de análise. As *tree nodes* são 62 e correspondem ao principal foco de análise. Dividem-se em 2 categorias de primeiro nível, 4 de segundo nível, 17 de terceiro nível, 25 de quarto nível e 14 de quinto nível.

4.2. Resultados e discussão

4.2.1. Os tipos e fontes de suporte social, formal e informal, e a sua importância relativa.

Tal como já foi referido, aquando da codificação dos dados, impôs-se a necessidade de reformular o sistema de categorias, em que associámos os tipos de suporte social às fontes de suporte social. Consequentemente, a primeira e segunda questões de investigação serão consideradas em simultâneo. Nestas, procurou-se identificar quais os tipos e fontes de suporte social, formal e informal, que os bombeiros reconhecem no contexto da sua profissão, tal como a sua importância relativa, tendo sido considerados cinco tipos de suporte social – o suporte emocional, o suporte instrumental, o suporte informativo, o suporte avaliativo e a camaradagem social – e duas fontes de suporte social – as fontes formais, nomeadamente os *debriefings*, os diários, as Equipas de Apoio Psicossocial, os fóruns de discussão, o reconhecimento interno, o suporte médico e o suporte psicológico, e as fontes informais, nomeadamente os amigos, as chefias, o clima organizacional, os colegas, a família e o reconhecimento externo. Os resultados serão assim analisados em função das fontes e dos tipos de suporte social que os bombeiros descreveram receber por parte das mesmas.

Ao analisar os resultados (cf. Quadro 2), podemos verificar que as **fontes de suporte social informal** (53%) foram as mais referidas pelos bombeiros quando comparadas com as fontes de suporte social formal (47%). Das fontes de suporte social informal identificadas, as mais destacadas foram os colegas (17%) e a família (15%). Seguiu-se as chefias (8%), os amigos (6%), o clima organizacional (4%) e o reconhecimento externo (3%).

Quadro 2

Fontes de suporte social, formal e informal

			Fontes	Referências	Total (%)	
Fontes de suporte social formal	<i>Debriefings</i>	Suporte avaliativo	9	19 (11%)	22 (13%)	78 (47%)
		Suporte emocional	2	3 (2%)		
	Diários		0	0	0 (0%)	
	Equipas de Apoio Psicossocial		0	0	0 (0%)	
	Fóruns de Discussão		0	0	0 (0%)	
	Reconhecimento interno		4	7	7 (4%)	
	Suporte Médico		9	15	15 (9%)	
	Suporte Psicológico		9	34	34 (21%)	
Fontes de suporte social informal	Amigos	Suporte emocional	5	10	10 (6%)	88 (53%)
	Chefias	Suporte emocional	5	5 (3%)	14 (8%)	
		Suporte instrumental	5	9 (5%)		
	Clima organizacional	Suporte emocional	4	5 (3%)	7 (4%)	
		Camaradagem social	2	2 (1%)		
	Colegas	Suporte avaliativo	3	5 (3%)		
		Suporte emocional	9	20 (12%)	28 (17%)	
		Suporte informativo	1	2 (1%)		
		Camaradagem social	1	1 (>1%)		
	Família	Suporte emocional	9	23 (14%)	24 (15%)	
		Camaradagem social	1	1 (>1%)		
	Reconhecimento externo		3	5	5 (3%)	

Considerando os **tipos de suporte social** fornecidos pelas fontes de suporte social informal, o suporte dos colegas consiste, sobretudo, no suporte emocional (12%) e, depois, no suporte avaliativo (3%), no suporte informativo (1%) e na camaradagem social (>1%). O suporte emocional foi reconhecido por 9 dos 10 participantes, podendo ser exemplificado pela verbalização do P4:

“A nossa terapia, e é mesmo informal, é dialogarmos aqui uns com os outros. É contarmos as experiências que passamos entre nós colegas. É uma interação que nós criamos, uma terapia que muitos nem percebem que estão a fazer. O comunicar, muitas vezes passa por comunicar”.

O suporte avaliativo observa-se através da verbalização do P8: *“Recolher opiniões. Se calhar, chegar ali e dizer “fizemos isto”, e eles também darem a opinião deles, ou “fizeste bem”, ou “se calhar, se fossemos nós, teríamos feito assim”. E isso também ajuda a melhorar o nosso desenvolvimento nas ocorrências lá fora”*. O suporte informativo e a camaradagem social foram mencionados, cada um, por apenas um dos participantes. O primeiro foi verbalizado pelo P2:

“Uma pessoa sai para o serviço, nunca sabe se vai voltar, ou como é que vai voltar e como é que as coisas vão ficar. E eles alertam-nos para essas coisas, para ter um bocado de cabeça lá fora no serviço, para ter calma, e explicam-nos situações que já viveram para não se voltarem a repetir”

e, o último, pelo P5: *“O suporte que nós temos somos nós mesmos. Quando saímos para ir a um jantar, em que nos juntamos os amigos, somos nós o apoio uns dos outros”*. Estes resultados corroboram os encontrados noutros estudos, em que os colegas são considerados como a fonte de suporte social mais importante (Ogińska-Bulik, 2015; Ribeiro, 2016) e o seu suporte consiste em partilhar pensamentos, tomar conta uns dos outros, discutir técnicas e estratégias, de modo a melhorar o desempenho futuro, e realizar jantares (Smith, 2018). Também se verificou, tal como noutros estudos (Smith, 2018; Turcotte, 2017), que a importância desta fonte se prende com a compreensão partilhada das situações de trabalho, conforme evidenciado pela verbalização do P5: *“Porque são aqueles que compreendem. Eu não vou estar a falar com uma pessoa que é de fora da organização, que não vai compreender aquilo por que eu passo”*.

Por parte da família, os participantes descreveram principalmente o suporte emocional (14%) e, depois, a camaradagem social (>1%). O suporte emocional foi referido por 9 dos 10 participantes e pode ser exemplificado com as seguintes verbalizações: *“Como situações que já tive lá fora, costumo partilhar, conversar, tudo o que precisar. Se me sentir menos bem, se me sentir bem, conto tudo o que precisar”* (P6) e *“Tenho sempre apoio, perguntam sempre se está tudo bem, se correu tudo bem. Louvam muito a profissão e apoiam”* (P7). A camaradagem social foi apenas descrita por um dos participantes e, tal como se verificou no estudo de Smith (2018), envolve a realização de atividades de lazer, conforme verbalizado pelo P5:

“Ir passear, ir fazer coisas novas, proporcionar-lhes novas atividades, mostrar o grande leque de atividades que existem às minhas filhas. Mostrar “olha, mergulho, olha, vamos fazer isto, olha,

vamos fazer uma escalada, olha, vamos até à montanha”. Coisas que eu gosto e que elas acabam por gostar”.

Smith (2018) também destacou o suporte emocional por parte da família e acrescentou que os participantes não costumam especificar detalhes sobre eventos ou características do trabalho, o que também se verificou com alguns participantes deste estudo, tal como verbalizado pelo P1:

“Tento falar de uma forma generalizada sem levar casos específicos, porque nós, nesta profissão, eu costumo dizer que somos pau para toda a obra, nós fazemos de tudo um bocadinho. [...] Algumas [situações] eu conto em casa, as mais agradáveis. As mais desagradáveis tento só dizer, se perguntarem, o que aconteceu, mas de uma forma leve, suave, o resto fica para nós”.

No suporte das chefias, foram identificados dois tipos de suporte social, primeiro o suporte instrumental (5%) e, depois, o suporte emocional (3%), ambos referidos por metade dos participantes. O suporte instrumental pode ser considerado segundo a verbalização do P7: *“Temos apoio da chefia, não tenho nada a apontar. Sempre que temos qualquer problema, expomos, e eles acabam sempre por, de uma forma ou outra, resolver”.* O suporte emocional constata-se através da verbalização do P6: *“Uma pessoa nota, eles começam a conhecer-nos muito bem e, às vezes, há aqueles dias menos bons, digamos, ou, então, mesmo algum problema grave que a pessoa não queira comentar com os amigos, eles chamavam-nos à parte e conversavam connosco”.* Alguns participantes que identificaram o suporte emocional, ressaltaram que devia ser mais evidente e também apontaram a falta do suporte avaliativo, tal como se pode verificar com a verbalização do P7: *“Poderia ser mais, não digo o contrário, poderia ser mais. Acho que nós deveríamos ser, principalmente, mais reconhecidos pelo nosso trabalho”* e do P8: *“Penso que, da chefia do Batalhão, falando assim, poderia haver mais um bocado... mais preocupação, se calhar. Mais comunicação connosco e, também, se é preciso elogiar, também elogiar, não só criticar”.* Isto vai ao encontro dos resultados encontrados por Nilsson et al. (2015), onde a importância do suporte das chefias está associada a prestarem *feedback* e informação clara e adequada e a serem compreensivos.

O suporte dos amigos materializa-se no suporte emocional (6%). Foi identificado por metade dos participantes e verifica-se através da verbalização do P7:

“Eles próprios também perguntam [...] “e como é que foi?”. E, depois, não estão dentro do assunto e têm curiosidade de saber como é que é o nosso meio de atuação, se porventura

aconteceu uma coisa menos boa. É como eu referi, se não correu tão bem, eles dão uma força – “para a próxima vai correr melhor” – e, por isso, corre bem também”.

Isto vai ao encontro dos resultados encontrados por Smith (2018), que também concluiu que os bombeiros procuram proteger os amigos, tal como a família, evitando preocupá-los e sobrecarregá-los com algumas informações. Tal também se verificou, embora por uma minoria dos participantes, como se pode observar através das seguintes verbalizações: “[Os familiares] Sabem que é um trabalho de risco. Agora, não importa, não interessa, para mim, ir para lá meter pormenores a dizer “hoje fui para um acidente e até morreu uma criança ou isto ou aquilo”. Impressionar, não. Não concordo” (P4) e “Muitas vezes, as pessoas até se sentem mal de falar dos problemas, se calhar, com os amigos ou os familiares” (P7). Ao contrário do que se verificou em alguns estudos (Regehr, 2009; Vicente et al., 2013), tal não parece comprometer a capacidade destas fontes de fornecer suporte, o que se pode constatar com a verbalização do P5: “Posso falar pouco sobre bombeiros, mas são o meu maior apoio”.

O clima organizacional pode fornecer suporte emocional (3%), em que o sentimento de integração e a discussão de ideias são destacados, conforme evidenciado pela verbalização do P4: “Com um bom ambiente, há essa possibilidade de podermos falar entre nós e acho que isso é importante”. O suporte do clima organizacional engloba também a camaradagem social (1%), que pode ser exemplificada pela verbalização do P3: “Às vezes, organizamos aí um jantar e comemos todos juntos. E pronto, são essas situações que fazem com que haja uma maior ligação, uma aproximação entre nós”. Isto vai ao encontro dos resultados do estudo de Nilsson et al. (2015), em que os participantes apontaram a importância de um clima organizacional caracterizado pela discussão, principalmente de emoções, e pela socialização.

O suporte social proveniente do reconhecimento externo foi o menos referido (3%) e, tal como no estudo de Nilsson et al. (2015), os participantes mencionaram o reconhecimento do seu trabalho por parte dos indivíduos a quem prestaram serviço e de entidades externas à corporação, como é possível constatar através das seguintes verbalizações: “Recebemos os louros pela equipa de INEM, quando vai connosco, ou pela própria Polícia, que está no local: “Pessoal, obrigado, bom trabalho!”. E é bom, não só enquanto profissional, como pela casa, que sei que é aquilo que dignifico” (P1) e “Quando são assim trabalhos mais elaborados, a população costuma reconhecer. E, claro, cai bem, não é, é bom uma pessoa ver o trabalho reconhecido” (P8).

As **fontes de suporte social formal** representam 47% das fontes reconhecidas pelos participantes do estudo, sendo o suporte psicológico (21%), os *debriefings* (13%) e o suporte médico (9%) as mais referidas. As três fontes foram mencionadas por 9 dos 10 participantes. Seguiu-se o reconhecimento interno (4%), sendo que as restantes fontes de suporte, os diários, as Equipas de Apoio Psicossocial e os fóruns de discussão não contaram com verbalizações referentes à vivência deste suporte.

O suporte psicológico, considerando ambas as fontes de suporte social, formal e informal, é o que conta com mais verbalizações (21%) por parte dos participantes, no entanto, tal não significa que os mesmos sintam ou contem com este suporte, como é evidenciado pela verbalização do P1:

“Ter cá um psicólogo uma vez de meio em meio ano a conversar connosco, isso não existe. Já por situações desagradáveis que tivemos aqui, ele veio cá nessa altura, porque foi marcante na casa, e “a partir de agora eu vou começar a comparecer mais, estar mais presente no dia-a-dia dos bombeiros”, mas foram aqueles 2, 3 dias em que ocorreu aquela situação. Nunca mais o vi”.

Alguns participantes reconheceram poder recorrer ao suporte psicológico, mas, de modo geral, todos defenderam e sugeriram que seria importante ser o psicólogo a deslocar-se à corporação e a estabelecer um contacto inicial com os mesmos, facto este observável pelas verbalizações do P1: *“Sei que há psicólogo, mas nunca recorri. Penso que, se eles estão lá, deveriam identificar dentro da Câmara quais são as divisões que necessitavam um bocadinho mais de presença, mais de apoio”* e do P4: *“Por exemplo, este diálogo que nós estamos agora a ter. Em vez de sermos nós a ter que ir, alguém vir até aqui periodicamente e ter assim uma conversa. Não é preciso ser assim nada como uma consulta, mas acho que, uma conversa que flua bem, acho que sim”*. Estes resultados coincidem com os de Nilsson et al. (2015), no qual os participantes apontaram a necessidade de haver indivíduos responsáveis por identificar os bombeiros que precisam de suporte psicológico. Mesmo não se verificando, os participantes valorizam esta fonte de suporte, tal como nos estudos de Matias (2018) e Monteiro (2007), o que se pode salientar pela verbalização do P5: *“Era necessário, muitas vezes, para nos guiar, para nos ouvir, para ver se estamos bem, se não estamos bem”*. No entanto, verificou-se a existência de barreiras ao recurso e aceitação deste suporte, tal como no estudo de Smith (2018), como é possível constatar através da verbalização do P4:

“Em primeiro lugar, porque vai toda a gente ficar a olhar para mim, porque sou de uma instituição diferente a ir falar com o psicólogo. Isso não fica bem, ainda por cima nós que somos considerados

uma força de elite. Dar esse ponto fraco perante outra instituição, parece que não, mas causa sempre impacto”

e do P5:

“É muito difícil, porque as pessoas ainda têm a mentalidade antiga que, por ir ao psicólogo, são malucas. O que nós notamos é que realmente quem precisa, foge. Acham que sabem mais do que o psicólogo e que o psicólogo não tem nada a ver com a vida dele”.

Os *debriefings* fornecem dois **tipos de suporte social**, o avaliativo (11%) e o emocional (2%). O suporte avaliativo, o mais referido e por 9 dos 10 participantes, verifica-se através da verbalização do P3: *“Consiste em falar sobre o que ocorreu na saída, o que fizemos bem, o que fizemos mal, o que podemos melhorar”*. O participante ainda acrescenta, descrevendo o suporte emocional: *“É também uma maneira de desabafarmos. Às vezes, correu bem, correu mal, falar sobre o assunto”*. Tal como noutros estudos (Nilsson et al., 2015; Sattler et al., 2014), esta fonte de suporte permite aos participantes conversar sobre os incidentes, partilhando factos e pensamentos.

O suporte médico foi a terceira fonte de suporte social formal mais referida (9%) mas, ao contrário do que se verificou no estudo de Nilsson et al. (2015), não foi valorizado enquanto tal por parte dos participantes, que apenas observaram que, tendo em conta a sua profissão, deveria consistir em consultas mais complexas, como verbalizado pelo P10: *“Acho que é muito fraco. Para as atividades que nós desempenhamos, acho que não se enquadra”*.

O reconhecimento interno (4%), caracterizado por ações simbólicas de reconhecimento através da realização de cerimónias e da atribuição de medalhas (Nilsson et al., 2015), foi identificado por 4 dos 10 participantes. De modo geral, os participantes apontaram que se trata de uma fonte de suporte pouco frequente, embora importante, como se pode constatar através da verbalização do P9:

“Atribuir medalhas... pronto, isso também já se fez anteriormente, agora também se deixou de fazer. Porque, supostamente, isto leva a custos, não é? Mas isso também vale o que vale, não é? Ninguém anda aqui para receber medalhas, mas toda a gente gosta de ser reconhecido. (...) É claro que eu valorizo, é como eu lhe digo, eu tenho dois ou três louvores dados pela Câmara, que é um papel, mas é daquelas coisas que, quando eu vejo, é “olha, foi por ter feito este trabalho”, não é?”.

A promoção do uso de diários por parte da corporação (0%) e a participação em fóruns de discussão (0%), duas fontes de suporte social formal identificadas no estudo de

Nilsson et al. (2015), não se verificaram nas corporações dos participantes, mas também não foram valorizadas enquanto fonte de suporte por parte destes. Também não foi explicitado por nenhum dos participantes qualquer suporte por parte das Equipas de Apoio Psicossocial (0%). Estas equipas integram a resposta operacional da Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC) e a sua missão consiste em promover o bem-estar psicossocial dos bombeiros portugueses, seguindo três princípios orientadores: *Fortalecer*: promover a saúde mental dos bombeiros portugueses, potenciando a sua resiliência psicológica; *Humanizar*: reforçar que os que socorrem também precisam de ser socorridos, apoiando num momento de fraqueza os que têm de estar sempre fortes; e *Autonomia*: promover a entreaajuda entre colegas e o suporte dos líderes, com vista a restaurar a capacidade dos bombeiros e dos Corpos de Bombeiros de gerir o incidente psicossocial com que se deparam (ANPC, 2018). Há dois eixos de intervenção, o Proativo – intervenção preventiva – e o Reativo – intervenção psicossocial em emergência. O eixo proativo consiste na promoção da resiliência psicológica dos bombeiros, a nível individual, grupal e do Corpo de Bombeiros, independentemente da ocorrência, ou não, de um incidente crítico. Em complemento, o eixo reativo configura a prestação de apoio psicossocial aos bombeiros expostos a incidentes críticos potencialmente traumáticos, no decorrer de situações operacionais, bem como aos seus respetivos familiares (ANPC, 2018). Mesmo nunca tendo estabelecido contacto com estas equipas, alguns dos participantes do estudo tinham conhecimento das mesmas, no entanto, este era relativo ao seu eixo reativo. Nenhum dos participantes mostrou ter conhecimento do eixo proativo das Equipas de Apoio Psicossocial.

Detalhando os resultados relativos aos **tipos de suporte social** (cf. Quadro 3), verifica-se que o suporte emocional é o que conta com mais verbalizações (63%), ou seja, é o que os participantes mais valorizam, especialmente por parte das fontes de suporte social informal (60%), destacando-se a família (22%) e os colegas (19%), comparativamente às fontes de suporte social formal (3%), nomeadamente os *debriefings* (3%). Segue-se o suporte avaliativo (23%), em que as fontes de suporte social formal foram mais destacadas (18%), nomeadamente os *debriefings* (18%), comparando com as fontes de suporte social informal (5%), nomeadamente os colegas (5%). O suporte instrumental (9%), a camaradagem social (3%) e o suporte informativo (2%) contaram com menos verbalizações, sendo fornecidos apenas pelas fontes de suporte social informal. Podemos concluir que os participantes, considerando as fontes de suporte social

formal, atribuem mais importância ao suporte avaliativo, em que recebem *feedback* e são reconhecidos pelo seu trabalho, e, considerando as fontes de suporte social informal, atribuem mais importância ao suporte emocional, em que podem desabafar, partilhar ideias e receber encorajamento. No estudo de Smith (2018), os bombeiros também atribuíram maior importância ao suporte emocional, especialmente por parte dos bombeiros e da família, no entanto, a camaradagem social foi o segundo tipo de suporte social mais referido, o que poderá dever-se ao facto de Smith (2018), no seu estudo, não ter considerado nem o suporte avaliativo, nem as fontes de suporte social formal.

Quadro 3

Tipos de suporte social

			Fontes	Referências	Total (%)	
Tipos de suporte social	Suporte avaliativo	Fontes de suporte formal	<i>Debriefings</i>	9	19	19 (18%)
		Fontes de suporte informal	Colegas	3	5	5 (5%)
	Suporte emocional	Fontes de suporte formal	<i>Debriefings</i>	2	3	3 (3%)
		Fontes de suporte informal	Amigos	5	10 (9%)	
			Chefias	5	5 (5%)	
			Clima organizacional	4	5 (5%)	
			Colegas	9	20 (19%)	
			Família	9	23 (22%)	
	Suporte informativo	Fontes de suporte informal	Colegas	1	2	2 (2%)
	Suporte instrumental	Fontes de suporte informal	Chefias	5	9	9 (9%)
Camaradagem social	Fontes de suporte informal	Clima organizacional	2	2 (2%)		
		Colegas	1	1 (1%)		
		Família	1	1 (1%)		

4.2.2. O papel dos tipos e fontes de suporte social, formal e informal, na gestão do *stress* ocupacional de bombeiros profissionais

De forma a responder à terceira questão de investigação, procurámos compreender o papel dos tipos e fontes de suporte social, formal e informal, no *stress* ocupacional de bombeiros profissionais.

Ao analisar os resultados (cf. Quadro 3), podemos constatar que o papel do suporte social no *stress* ocupacional é predominantemente **positivo/diminuir o distress** (80%) do que negativo/aumentar o *distress* (20%). No primeiro, as **fontes de suporte social formal** (53%), nomeadamente os *debriefings* (27%), o suporte psicológico (22%) e o reconhecimento interno (4%), foram mais referidas do que as fontes de suporte social informal (27%), nomeadamente os colegas (11%), a família (11%), as chefias (3%) e os amigos (2%).

Quadro 4

Papel das fontes de suporte social, formal e informal, na gestão do stress ocupacional

	Fontes				Referências	Total (%)			
Positivo/ Diminuir o <i>distress</i>	Fontes de suporte social formal	<i>Debriefings</i>	Suporte avaliativo	9	22 (22%)	27 (27%)	53 (53%)	80 (80%)	
			Suporte emocional	3	5 (5%)				
			Reconhecimento interno		3	4 (4%)			
			Suporte Psicológico		9	22 (22%)			
	Fontes de suporte social informal	Amigos	Suporte emocional	2	2 (2%)	3 (3%)	27 (27%)		
			Chefias	Suporte avaliativo	1				1 (1%)
		Suporte emocional		1	2 (2%)				
		Colegas	Suporte avaliativo	1	1 (1%)	11 (11%)			
			Suporte emocional	3	9 (9%)				
			Suporte instrumental	1	1 (1%)				
		Família	Suporte emocional	6	11 (11%)				
	Negativo/ Aumentar o <i>distress</i>	Fontes de suporte social formal	<i>Debriefings</i>	Suporte avaliativo	1	2 (2%)	(8%)		20 (20%)
Reconhecimento interno				2	3 (3%)				
Suporte psicológico				2	3 (3%)				
Fontes de suporte social informal		Chefias	Suporte emocional	1	3 (3%)	(8%)			
			Suporte informativo	1	4 (4%)				
			Suporte instrumental	1	1 (1%)				
		Clima organizacional	Suporte emocional	1	4 (4%)				

Considerando os **tipos de suporte social**, a importância dos *debriefings* (27%) na diminuição do *distress* prende-se, principalmente, com o suporte avaliativo (22%) e, depois, o suporte emocional (5%) que prestam. O suporte avaliativo foi referido por 9 dos 10 participantes e pode ser exemplificado pela verbalização do P5:

“Eu acho que melhora bastante [o stress ocupacional], porque todo aquele fator de stress que surgiu no serviço acaba por ficar logo ali. Enquanto se a gente não tiver o debriefing, o fator psicológico vem e o stress vem todo acumulado e vem todo pelo caminho e vimos a pensar nisto e naquilo e naqueloutro e vamos andar dias a pensar naquilo. Se o fizermos, o debriefing, sabemos perfeitamente, fomos objetivos, é aquilo que correu bem, que correu menos bem. E o stress acaba muito por ali”.

Sobre este suporte, vários participantes apontaram a importância do *feedback* positivo e não somente negativo, como se pode verificar através da verbalização do P3:

“O impacto que [o debriefing] pode ter, por exemplo, nós sentimo-nos bem quando fazemos um bom trabalho e quando somos reconhecidos. É esse aspeto: “o trabalho correu bem”, dá-nos os parabéns, “olhem, fizeram bem isto” e não sei quê, “os meus parabéns”. Nós sentimos que, realmente, o nosso trabalho foi visto e que foi valorizado. Quando não fazemos bem, também temos que nos corrigir a nós próprios e, sem estar a atirar pedras uns aos outros, tentar para a próxima fazer melhor”.

O suporte emocional observa-se através da verbalização do P7:

“[Os debriefings] Ajudam sempre, porque nós, aqui, apanhamos todo o tipo de situações e há situações lá fora que nos podem chocar mais. E, então, acho que é uma forma de podermos, de certa forma, exprimir, desabafar um bocado, falar de tudo. Acho que ajuda, realmente, sem dúvida, acho que ajuda na gestão do stress”.

Mais uma vez, isto vai ao encontro dos resultados encontrados por Sattler et al. (2014), em que a realização de *debriefings*, com a partilha de observações e a discussão de reações emocionais e pensamentos acerca do incidente, previnem ou minimizam o desenvolvimento de reações de *stress* nos bombeiros.

O suporte psicológico foi referido por 9 dos 10 participantes, que reconheceram a sua capacidade de diminuir o *distress* que vivenciam no exercício da sua profissão, tal como se pode constatar através das verbalizações do P1:

“[Os psicólogos] com a experiência que têm e pelo que estudaram, se calhar, conseguiam ajudar a aliviar um bocadinho aquele stress, aquela bomba que está ali, aquela pressão” e do P2: “Sim, [o suporte psicológico] é importante. Durante o serviço, há algumas situações lá fora que marcam mais que outras e, se houver uma maneira de evitar andar sempre a pensar naquilo, a remoer

sempre... o que até acaba por ser mau para resolver outras situações futuras, porque acaba por influenciar negativamente. Por isso, é importante”.

Verifica-se que este suporte também poderá ajudar os bombeiros a desenvolver estratégias para lidar com incidentes críticos (Monteiro et al., 2007). Para além disto, os participantes, tal como já tínhamos referido anteriormente e conforme constatado noutros estudos (e.g., Nilsson et al., 2015; Smith, 2018), voltaram a reforçar a importância da deslocação desta fonte de suporte, que deve ser externa, à corporação, mencionando também novamente a presença de barreiras ao seu acesso, como se pode verificar através das seguintes verbalizações:

“Acho que essa pessoa, não digo que diariamente, mas, se calhar, programado, faseado, pelos turnos, etc. De volta e meia, sim, acho que seria uma mais valia chamar um bombeiro ou outro que tenham estado envolvidos numa situação mais chata, que pode envolver mortes ou não, ou um serviço que tenha tido mais algum tipo de impacto nessa pessoa. Acho que sim, que deviam falar. Até porque, muitas vezes, as pessoas têm mais facilidade em falar com uma pessoa externa do que uma pessoa interna. Isso é normal, porque do interno têm sempre receio do gozo: “tu és mais fraco, és assim, és assado”. Com um externo ao serviço não vão pensar nisso” (P10)

e

“Não é preciso ser todos os anos, de 2 em 2 ou de 3 em 3 anos, fazer uma consulta só para ver como é que está o pessoal. Se houvesse alguém que, realmente, o psicólogo visse que precisava de algum apoio extra, depois organizava consultas para estas pessoas – pessoas que ele achasse ou que quisessem – para voltarem a conversar. No fundo, o que o psicólogo faz é conversar com as pessoas, as pessoas desabafam e isso” (P3).

No entanto, as opiniões diferem sobre o modo como este suporte deve ser implementado, isto é, se deve ser obrigatório ou opcional, tal como se pode constatar através das verbalizações do P3:

“[Consultas] Obrigatórias penso que não. Quem quisesse, podia fazer uma consulta de rotina, mas ninguém era obrigado, penso que obrigados não. Ninguém é obrigado e vai falar com quem não quer. Não me podiam obrigar, se me quisessem obrigar a estar aqui a falar consigo, se calhar, nem falava nada disto consigo”

e do P9:

“Eu, conhecendo a casa como conheço, as pessoas iam, os bombeiros iam, mas não podia ser por marcação, porque aqui ainda há aquela coisa “olha, aquele vai...”. Ainda há muito quem aponte o dedo. Havia de ser assim “olhe, toda a gente vai passar por lá”. Agora, se dissessem “Olhem, quem quiser ir que vá”, vão logo pôr-se ali na janela a ver quem é que vai. Tinha que ser “começa

num e acaba no outro”. Mesmo quem não precisasse de ir, ia lá falar meia horinha, porque também não fazia mal nenhum. Digo eu”.

Sendo obrigatório, poderia retrain os bombeiros e causar tensão entre estes e a fonte de suporte psicológico, mas, sendo opcional, os bombeiros poderiam não recorrer a este suporte, uma vez que, tal como já verificámos anteriormente e noutros estudos (Smith, 2018), estes não iriam admitir que precisam de ajuda, uma atitude reforçada pela cultura vivida na corporação e pelo receio de julgamento por parte dos outros bombeiros. No sentido de ultrapassar estas barreiras, salientamos seguintes verbalizações do P1:

“Eles [os bombeiros] não procuram essa ajuda, mas, se alguém começasse a vir cá – tomar aqui um café hoje, está aqui 15 minutos entre todos os turnos, vinha passado 2, 3 dias, estava aqui mais 15 minutos. Começar a conviver, a conhecer, a adaptar-se um bocadinho a esta realidade. Alguns precisavam bastante. Alguns... se calhar eu também!” (P1)

e

“Uma coisa boa que tivemos durante a recruta, foi já poder ter contacto com ele [o psicólogo]. Acho que foi importante ele dar-se a conhecer, porque, caso contrário, não tendo conhecimento dessa possibilidade, nem tendo tido acesso a essa introdução, não estaríamos tão predispostos a essa ideia. A maior parte não vai lá, porque não teve esse conhecimento e essa mesma introdução que nós tivemos, acho que é uma coisa importante” (P2).

Para além do que já verificámos aqui e noutros estudos (Nilsson et al., 2015), em que deve ser a fonte de suporte psicológico a deslocar-se à corporação, verificamos ainda que, nesta deslocação, o psicólogo deve estabelecer um contacto inicialmente mais informal ou com um propósito mais informativo, de modo a dar-se a conhecer e aproximar-se dos bombeiros.

O papel do reconhecimento interno (4%) no *stress* ocupacional dos bombeiros pode constatar-se através da verbalização do P10:

“Tudo isso – condecoração, menção honrosa –, ajuda o pessoal a andar mais ativo, ajuda o pessoal a ter mais prazer, mais brio no profissional, porque toda a gente gosta de ter uma boa imagem lá fora e etc. E mesmo nós, tudo isso leva a uma motivação e se essa motivação não existe, entramos numa fase da estagnação. Por isso, sim, acho que faz falta”.

Tal como o modelo JD-R defende, os recursos laborais despoletam um processo motivacional, predizendo, neste caso, o *engagement* (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016; Demerouti et al., 2001).

Considerando as **fontes de suporte social informal**, os colegas e a família foram igualmente destacados (11%) pelos participantes quanto ao papel que desempenham na diminuição do *distress*. Seguiu-se o papel das chefias (3%) e dos amigos (2%).

Analisando os **tipos de suporte social**, o papel positivo dos colegas no *stress* ocupacional deve-se, principalmente, ao suporte emocional (9%) e, depois, ao suporte avaliativo (1%) e instrumental (1%) que fornecem. O suporte emocional verifica-se através das seguintes verbalizações:

“O impacto que [conversar e desabafar com os colegas] tem [no stress ocupacional], é que, pronto, estou mais à vontade, não é? Quando, se não puder falar com ninguém, se não puder distrair-me, lá está, e abstrair-me de certas situações que, às vezes, ocorrem aqui no serviço, mesmo cá dentro, se não me abstrair, fico a pensar naquilo e aquilo fica lá, na minha cabeça, não é? Se me conseguir distrair e falar com os colegas e trocar ideias ou desabafar sobre alguma coisa, a coisa passa e, pronto, acabou, morre ali. Agora, se não conseguir fazer isso, ficamos ali a matutar naquilo e aquilo fica na nossa cabeça. Enquanto não sair, não estamos bem” (P3)

e

“[Os colegas] São os únicos com quem a gente fala sobre a parte realmente do stress e em que está completamente à vontade sem precisar de defesas nenhuma, sem estar preocupado com o que vai dizer, sem estar preocupado se vai magoar alguém na nossa maneira normal de falar. Então com estes é muito mais fácil, porque eles compreendem. A gente, realmente, vai falando, vamos destressando, vamos aliviando aquilo que temos cá dentro” (P5).

O suporte avaliativo e o suporte instrumental foram apenas mencionados, cada um, por um dos participantes. O primeiro foi verbalizado pelo P4:

“Muitas das vezes, é perceber que todos temos aqui situações complicadas. E eu ao dizer “fui a uma situação em que fiz isto ou aquilo” e não ser... e eles não me dizerem “mas não se faz assim”, já é um alívio nós percebermos que fizemos um trabalho correto”

e o segundo pelo P5:

“É o não estar preocupado se há aquele serviço que eu gosto menos de fazer, porque os meus colegas já sabem bem que eu gosto menos de fazer e, então, se calhar, vão eles, percebe? Acabamos por não nos expormos nós todos tanto ao stress quando há coisas que cada um pode fazer, porque cada um se dá melhor numa situação qualquer e, então, acabamos por não ter que ir a um limite quando não há necessidade nenhuma”.

Em concordância, Isaac (2018) e Ribeiro (2016), referem que o suporte dos colegas promove o bem-estar e ajuda no modo como os bombeiros lidam com as exigências *stressoras* características da sua atividade. Ainda, verifica-se novamente, tal

como já referido anteriormente e noutros estudos (Smith, 2018; Turcotte, 2017), a relevância da compreensão que os colegas partilham das situações de trabalho e da natureza do *stress* experienciado.

O papel da família na diminuição do *distress* está relacionado com o suporte emocional (11%) que presta, conforme verbalizado pelo P1: *“Se eu não tivesse uma família [...] que me desse força nos momentos bons e menos bons, quando viesse para cá, ainda enfrentar situações desagradáveis, começava a criar um peso muito grande. Assim, uma pessoa, se vier já mais tranquila, mais leve, é mais fácil”*. Tal como observado noutros estudos, esta fonte de suporte é fundamental na redução do impacto do trabalho altamente *stressante* dos bombeiros (Regehr, 2009; Regehr et al., 2005), sendo essencial para que consigam lidar com as exigências do trabalho (Turcotte, 2017).

Já o papel das chefias materializa-se no suporte emocional (2%) e avaliativo (1%). Estes suportes foram apenas mencionados, cada um, por um dos participantes, sendo que o primeiro foi verbalizado pelo P2:

“É o falar, é o diálogo que eles têm connosco, que é bom, porque conseguem nos manter calmos e tranquilizar numa situação que, se calhar, outras pessoas acabam por entrar em stress, mas eles conseguem nos transmitir essa calma necessária. Acima de tudo, acho que o mais importante é o diálogo que eles têm connosco. Acaba sempre por tranquilizar”

e o segundo pelo P9: *“Se eu, de vez em quando, fizer uma coisa em que os meus chefes me reconheçam, essa boa prática que eu fiz, é claro que isso vai-me incentivar a cada vez estar melhor e a ser e fazer sempre melhor”*. Tal como noutros estudos (Ângelo & Chambel, 2015; Stanley et al., 2018; Varvel et al., 2007), o suporte das chefias desempenha um papel capaz de influenciar positivamente o *stress* e o bem-estar dos bombeiros e, mais uma vez, a importância deste suporte está associada ao facto de as chefias fornecerem *feedback*, informações claras e adequadas e serem compreensivas (Nilsson et al, 2015).

O papel dos amigos na diminuição do *distress* dos participantes associa-se ao suporte emocional (2%) que prestam, conforme verbalizado pelo P6: *“São os meus amigos de infância, ou seja, alguém com quem eu me sinto à vontade para falar, principalmente se for algo que mexeu com o meu psicológico, e isso é vantajoso e alivia-me bastante”*. Assim como se verificou com a família, esta fonte de suporte é também

importante na redução do impacto do trabalho altamente *stressante* dos bombeiros (Regehr, 2009; Regehr et al., 2005).

Contudo, 20% de verbalizações dos participantes atribuem ao suporte social, mais concretamente à sua ausência, um papel no *stress* ocupacional **negativo/aumentar o distress**, sendo que as **fontes de suporte social informal** (12%), nomeadamente as chefias (8%) e o clima organizacional (4%), tiveram mais relevância neste papel do que as fontes de suporte social formal (8%), nomeadamente o suporte psicológico (3%), o reconhecimento interno (3%) e os *debriefings* (2%).

O papel negativo das chefias (8%) no *stress* ocupacional dos participantes prende-se com a ausência que estes percecionam na prestação de certos **tipos de suporte social**, nomeadamente suporte informativo (4%), emocional (3%) e instrumental (1%) por parte desta fonte. A ausência de suporte informativo está associada ao suporte psicológico e foi verbalizada somente pelo P1:

“Acho que tem que haver uma maior transparência, uma maior abertura, um cuidado maior com os tipos de situação e trabalho que nós temos. Quando falo na transparência, é quando mencionamos ao nosso chefe algumas situações que acontecem aqui a alguns colegas que se nota que estão um bocadinho mais agressivos, saber se essa informação chegou acima, se está na Câmara, se há alguma coisa que se esteja a fazer, se as coisas funcionam ou não”.

A ausência de suporte emocional também foi verbalizada apenas pelo P1:

“Mostrar um bocadinho de preocupação, se calhar, pelas pessoas. Um bocadinho de: “vou tentar ajudá-lo, sou o chefe, mas não é só para trabalhar, também quero ser amigo dele. Porque, depois, se essa pessoa sentir que alguém está do outro lado a tentar ajudá-lo e disponível para um desabafo, depois, também, se calhar, o vai ver não só como um chefe, mas como amigo. Acho que, se calhar, havia essa cumplicidade”.

Estes resultados reforçam novamente a importância de uma chefia compreensiva e que preste as informações necessárias (Nilsson et al., 2015) e mostram que, tal como no estudo de Nilsson et al. (2015), a ausência de suporte tende a agravar o impacto de situações *stressantes*. Sobre a ausência de suporte instrumental que, neste caso, se refere a prestar suporte psicológico, foi verbalizada pelo P9:

“Tive, por exemplo, um chefe que faleceu no teatro de operações e depois foi preciso pedir e quase entrar em choque com a parte de cima para dizer que era preciso que o pessoal presente nesse teatro de operações fosse ao psicólogo. E nem havia de ser imposto. Mas houve uma barreira, houve até quem dissesse que quem precisasse de apoio psicológico não servia para bombeiro”.

Esta verbalização reflete a barreira mencionada no estudo de Smith (2018), em que se vivencia uma cultura nas corporações onde pedir ajuda equivale fraqueza e inaptidão para desempenhar o trabalho de bombeiro. Podemos concluir que o papel negativo das chefias está em grande medida relacionado com o facto de estas não promoverem o acesso ao suporte psicológico. Também, embora as chefias, ao contrário do que se verificou em alguns estudos (Ângelo & Chambel, 2015; Stanley et al., 2018; Varvel et al., 2007), não tenham sido especialmente valorizadas enquanto fonte de suporte, quando não fornecem suporte têm um papel de destaque no *distress* dos bombeiros, o que denota a sua importância.

O clima organizacional, nomeadamente caracterizado pela ausência de suporte emocional (4%), tem também consequências negativas no *stress* ocupacional, conforme verbalizado pelo P3:

“Quando há uma situação em que não há uma integração no grupo, isso aí é que não, porque não falamos com as pessoas, não brincamos uns com os outros, aí a situação torna-se dramática, porque vamos trabalhar, já não temos vontade, sequer, de ir trabalhar, percebe? E afeta o stress porque, lá está, porque aí não desabafamos com ninguém e ficamos a matutar, às vezes, em coisas, que, se calhar, nem tem sentido nenhum, mas ficamos sempre a pensar naquilo e acabamos destabilizados”.

Isto corrobora os resultados encontrados por Nilsson et al. (2015), em que o clima organizacional é desfavorável quando é caracterizado, por exemplo, pelo mau ambiente, e que a ausência de suporte agrava o impacto de situações *stressantes*. Vai ao encontro também do estipulado pelo modelo JD-R, que defende que a ausência de recursos laborais pode originar *disengagement* (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016; Demerouti et al., 2001) e, conseqüentemente, conforme verificado no estudo de Mauno et al. (2007), causar comportamentos de evitamento e atitudes negativas perante o trabalho, reduzindo o compromisso organizacional e o envolvimento com o trabalho ou motivação.

Considerando as **fontes de suporte social formal**, o suporte psicológico e o reconhecimento foram igualmente destacados (3%) pelos participantes quanto ao papel que desempenham no aumento do *distress*. Por último, destacaram-se os *debriefings* (2%).

Sobre o suporte psicológico, dois participantes referiram o papel negativo da ausência do mesmo, conforme se pode constatar através da verbalização do P9:

“Já tive aqui, por exemplo, um colega que se suicidou. E depois não houve um apoio, dizer assim: “olha, pronto, aquela guarda que trabalhava normalmente com ele vai falar com um psicólogo ou fazer terapia de grupo”. [...] E isto, se calhar, vai interferir no ânimo com que eu me apresento a trabalhar, não é? Porque, é assim, neste momento, conforme estão as coisas, eu, se calhar, já vim muito mais alegre trabalhar do que o que venho agora, não é? Agora, se calhar, começa a ser mais um dia de trabalho. Antigamente, eu vinha por uma coisa que gostava. Agora, ainda vou gostando, mas, se calhar, já não é aquela paixão que tinha inicialmente”.

Novamente, estes resultados reforçam que a ausência de recursos laborais pode originar *disengagement* (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016; Demerouti et al., 2001), o que reduz o compromisso organizacional e o envolvimento com o trabalho ou motivação (Mauno et al., 2007). Isto verifica-se também com o reconhecimento interno (3%), como se pode observar através da verbalização do P9:

“Se a gente faz as coisas bem e depois não é reconhecido, se calhar, começa assim: “eu estou-me aqui a esforçar porquê? Eu vou ganhar tanto como os outros. Eu vou ser reconhecido tanto como os outros. Deixa andar”. E isto vai interferir no ânimo para trabalhar”.

Sobre o papel negativo dos *debriefings* no *stress* ocupacional, relaciona-se com o suporte avaliativo (2%), em que é apontado que deve estar presente um psicólogo ou uma chefia com competência para gerir um *debriefing*, conforme verbalizado pelo P10:

*“Muitas vezes, nós falamos entre uns e outros e achamos que, por vezes, após algum tipo de serviço que envolva mortos ou faixas etárias muito altas ou muito baixas, achamos que, nesses *debriefings*, essa pessoa [o psicólogo] devia existir. (...) Nos *debriefings* deviam-se integrar pessoas que saibam gerir um *debriefing*. Não quero com isso dizer que tem que ser um psicólogo, pode ser um bombeiro, pode ser uma pessoa qualquer. Tem é que ser pessoas que saibam gerir um *debriefing*, que saibam iniciar, saibam quando vão parar, quando é que está a atingir o topo da discussão e que saibam quando fazer essa manutenção e acabar com a discussão. Coisa que no momento, naquela altura, não acontecia. Muitas das vezes até empolavam era mais a situação. (...) Quem falhava não era a equipa, havia de ser algum elemento da equipa. Então isto começou a gerar ainda mais confusões, discussões mais agressivas dentro desses *debriefings* e fora desses *debriefings*”.*

Tal como acontecia nos *debriefings* estudados por Sattler et al. (2014), poderá ser importante a presença de facilitadores nos mesmos.

Analisando mais detalhadamente os resultados relativos ao papel dos **tipos de suporte social** no *stress* ocupacional (cf. Quadro 5), verificamos que é predominantemente **positivo/diminuir o *distress*** (79%) do que negativo/aumentar o *distress* (21%). No papel positivo/diminuir o *distress*, os participantes valorizaram

principalmente o suporte emocional (41%) e o suporte avaliativo (36%). Por último, o suporte instrumental (2%). O papel positivo do suporte emocional está sobretudo associado às fontes de suporte social informal (34%) – principalmente família (16%) e colegas (12%) – comparativamente às fontes de suporte social formal – *debriefings* (7%). Já o papel positivo do suporte avaliativo está sobretudo associado às fontes de suporte social formal – *debriefings* (32%) – comparativamente às fontes de suporte social informal (4%) – chefias (2%) e colegas (2%). Isto coincide com o que verificámos anteriormente, em que o suporte emocional por parte das fontes de suporte social informal é mais valorizado, mas, por parte das fontes de suporte social formal, o suporte avaliativo destaca-se.

No papel **negativo/aumentar o distress**, os participantes destacaram a ausência de suporte emocional (10%), especificamente por parte do clima organizacional (6%) e das chefias (4%), e de suporte informativo (6%), especificamente por parte das chefias (6%). Por fim, apontou-se a ausência de suporte avaliativo (3%), especificamente por parte dos *debriefings* (3%), e de suporte instrumental (2%), especificamente por parte das chefias (2%).

Quadro 5

Papel dos tipos de suporte social na gestão do stress ocupacional

	Fontes				Referências	Total (%)		
Positivo/ Diminuir o <i>distress</i>	Suporte avaliativo	Fontes de suporte social formal	<i>Debriefings</i>	9	22	22 (32%)	24 (36%)	
		Fontes de suporte social informal	Chefias	1	1 (2%)	2 (4%)		
			Colegas	1	1 (2%)			
	Suporte emocional	Fontes de suporte social formal	<i>Debriefings</i>	3	5	5 (7%)	54 (79%)	
		Fontes de suporte social informal	Amigos	2	2 (3%)	24 (34%)		
			Chefias	1	2 (3%)			
			Colegas	3	9 (12%)			
			Família	6	11 (16%)			
		Suporte instrumental	Fontes de suporte social informal	Colegas	1	1		
	Negativo/ Aumentar o <i>distress</i>	Suporte avaliativo	Fontes de suporte social formal	<i>Debriefings</i>	1	2	2 (3%)	2 (3%)
Suporte emocional		Fontes de suporte social informal	Chefias	1	3 (4%)	7 (10%)	7 (10%)	14 (21%)
			Clima organizacional	1	4 (6%)			
Suporte informativo		Fontes de suporte social informal	Chefias	1	4	4 (6%)	4 (6%)	
Suporte instrumental		Fontes de suporte social informal	Chefias	1	1	1 (2%)	1 (2%)	

V. Conclusão e reflexões finais

5.1. Conclusões acerca dos resultados obtidos

O presente estudo procurou explorar o papel do suporte social no *stress* ocupacional de bombeiros profissionais, tendo por base o Modelo Exigências-Recursos do Trabalho (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016; Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001).

Sintetizando os resultados, relativamente aos tipos e fontes de suporte social, formal e informal, podemos concluir que os bombeiros recebem todos os tipos de suporte social considerados no estudo – suporte avaliativo, suporte emocional, suporte informativo, suporte instrumental e camaradagem social. Valorizam sobretudo o suporte emocional, o que vai ao encontro do estudo de Smith (2018), mas, contemplando as fontes de suporte social, destacam o suporte emocional por parte das fontes informais e o suporte avaliativo por parte das fontes formais.

Constatou-se que os bombeiros destacam as fontes de suporte social informal, embora também atribuam importância às fontes de suporte social formal. Em relação às fontes informais, os bombeiros recebem suporte de todas as contempladas no estudo – amigos, chefias, clima organizacional, colegas, família e reconhecimento externo – e valorizam especialmente os colegas e o seu suporte emocional, em grande parte devido à compreensão que partilham das situações de trabalho e do *stress* que experienciam, o que coincide com outros estudos (Ogińska-Bulik, 2015; Ribeiro, 2016; Smith, 2018; Turcotte, 2017). Relativamente às fontes formais – *debriefings*, diários, Equipas de Apoio Psicossocial, fóruns de discussão, reconhecimento interno, suporte médico e suporte psicológico –, nem todas foram identificadas pelos participantes no contexto do exercício da sua profissão, nomeadamente os diários, as Equipas de Apoio Psicossocial e os fóruns de discussão. Das fontes identificadas pelos participantes, estes destacam o suporte psicológico, embora não o vivenciem, pois não está presente fisicamente na corporação e também devido a algumas barreiras identificadas neste estudo, tal como no de Smith (2018), como a relutância em pedir ajuda, o receio de julgamento por parte dos outros bombeiros e a cultura vivida na corporação, em que pedir ajuda é censurado. É de salientar que, considerando as fontes de suporte social, formal e informal, o suporte psicológico é o que conta com mais verbalizações, seguindo-se, depois, os colegas. Tal como se

verificou nos estudos de Matias (2018) e Monteiro et al. (2007), a presença deste suporte, que não se verifica, é de extrema importância para os bombeiros.

No que diz respeito ao papel dos tipos e fontes de suporte social, formal e informal, no *stress* ocupacional, verificou-se que os tipos de suporte social têm um papel preponderantemente positivo/diminuir o *distress*, salientando-se o papel do suporte emocional. Este resultado vai novamente ao encontro do estudo de Smith (2018). Verifica-se também novamente que o suporte emocional por parte das fontes informais é mais valorizado na gestão positiva do *stress*, mas, por parte das fontes formais, o suporte avaliativo destaca-se. Paralelamente, a ausência do suporte emocional destaca-se no papel negativo/aumentar o *distress*.

As fontes de suporte social, formal e informal, também desempenham um papel preponderantemente positivo/diminuir o *distress*, sendo que os bombeiros destacam as fontes de suporte social formal, mais especificamente e de igual modo os *debriefings* e o seu suporte avaliativo e o suporte psicológico. Nas fontes de suporte social informal, destacam-se, de igual modo, os colegas e a família e o suporte emocional que ambos prestam. Analisando em simultâneo as fontes de suporte social, formal e informal, verifica-se que, enquanto o suporte psicológico e os colegas e o seu suporte emocional são mais importantes para os bombeiros, o suporte psicológico e os *debriefings* e o seu suporte avaliativo têm mais relevância no papel positivo/diminuir o *distress*. Sobre o papel negativo/aumentar o *distress*, verificou-se a predominância das fontes de suporte social informal, em que se destaca o papel da ausência de suporte informativo, emocional e instrumental por parte das chefias. É de salientar que este suporte está relacionado com o fornecimento de suporte psicológico, ou seja, o facto de as chefias não promoverem este suporte aumenta o *distress* dos bombeiros, tal como o *disengagement*, conforme defendido pelo modelo J-DR (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016; Demerouti et al., 2001). Relativamente às fontes de suporte social formal, os bombeiros destacam, de igual modo, a ausência de reconhecimento interno e de suporte psicológico, o que também aumenta o *distress* e o *disengagement* dos bombeiros.

Os resultados encontrados permitem concluir que o suporte social desempenha um papel maioritariamente positivo na gestão do *stress* ocupacional dos bombeiros profissionais, sendo que este papel – positivo/diminuir o *distress* ou negativo/aumentar o *distress* – depende da perceção da presença ou ausência do suporte social. Tal como estipulado pelo modelo JD-R, verificámos que o suporte social amortece o impacto de

situações *stressantes* no *stress* ocupacional, no entanto, a percepção da sua ausência agrava o impacto de situações *stressantes* (Nilsson et al., 2015), originando *distress* (Ribeiro, 2016) e *disengagement* (Bakker & Demerouti, 2007, 2014, 2016; Demerouti et al., 2001).

Estes resultados, além de sensibilizarem para a importância do suporte social e, especificamente, de determinados tipos e fontes de suporte social na gestão do *stress* ocupacional dos bombeiros, evidenciam de forma gritante a necessidade de se fornecer e/ou potenciar uma fonte em particular – o suporte psicológico. Trata-se da fonte mais valorizada pelos bombeiros e que tem mais impacto na diminuição do seu *distress*, no entanto, os bombeiros apontam a sua ausência. Esta ausência é das que tem um papel mais relevante no aumento do *distress*, sendo que as chefias são a fonte com maior destaque, mas verificámos que o seu papel negativo se deve, em grande parte, ao facto de não promoverem o acesso ao suporte psicológico.

Assim, espera-se que os líderes das corporações de bombeiros fiquem sensibilizados para a importância do suporte social e, especialmente, do suporte psicológico na gestão do *stress* ocupacional dos bombeiros, no sentido de desenvolver ações ou intervenções que forneçam e/ou potenciem este suporte, numa perspetiva de prevenção primária, secundária e terciária. É de realçar a necessidade de acautelar as barreiras verificadas ao acesso e busca do suporte psicológico, especialmente a cultura tóxica que se vivencia nas corporações. Os líderes devem-se constituir enquanto aliados deste suporte e, consequentemente, do bem-estar dos bombeiros.

5.2. Limitações do estudo e pistas futuras de investigação

Apesar dos cuidados tomados, este estudo apresenta algumas limitações que devem ser contempladas, nomeadamente ao nível dos participantes do estudo. Todos os participantes eram bombeiros profissionais do sexo masculino, o que pode ser um fator limitativo da compreensão da vivência do suporte social e consequente gestão do *stress* ocupacional. Posto isto, consideramos que seria relevante desenvolver estudos futuros que considerem diferentes tipologias de bombeiros, por exemplo, bombeiros profissionais e bombeiros voluntários, e do sexo masculino e feminino, de modo a alcançar uma compreensão mais holística da temática.

Uma vez que o suporte social integra múltiplas facetas (e.g., tipos de suporte social, fontes de suporte social, formal e informal), cuja percepção está sujeita às

avaliações subjetivas dos indivíduos (Ornelas, 1994), entendemos que também seria relevante desenvolver investigações que estudassem o tema conjugando a aplicação das metodologias qualitativa e quantitativa. Isto permitiria obter uma medição e compreensão mais objetivas da importância e do papel no *stress* ocupacional dos tipos e fontes de suporte social, formal e informal.

Face aos resultados obtidos e às suas implicações práticas, seria ainda vantajoso realizar um estudo experimental e longitudinal, em que seriam avaliados e comparados dois momentos distintos. No primeiro momento, o suporte social, nomeadamente os tipos e fontes de suporte social, formal e informal, seriam considerados no seu estado habitual. No segundo, estes tinham sido previamente manipulados e potenciados. A comparação destes momentos traria novas informações que ajudariam a aumentar a compreensão da temática e a desenvolver intervenções ainda mais direcionadas e eficazes.

Referências Bibliográficas

- Ângelo, R. P., & Chambel, M. J. (2015). The reciprocal relationship between work characteristics and employee burnout and engagement: A longitudinal study of firefighters. *Stress And Health: Journal Of The International Society For The Investigation Of Stress*, 31(2), 106-114. doi: 10.1002/smi.2532
- ANPC. (2018). Equipas de apoio psicossocial. Retrieved from: <http://www.prociv.pt/pt-pt/BOMBEIROS/EAPS/APRESENTACAO/Paginas/default.aspx>
- Barrera, M., & Ainlay, S. L. (1983). The structure of social support: A conceptual and empirical analysis. *Journal of Community Psychology*, 11(2), 133-143. doi: 10.1002/1520-6629(198304)11:2<133::AID-JCOP2290110207>3.0.CO;2-L
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. doi: 10.1108/02683940710733115
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job demands–resources theory. In P. Y. Chen & C. L. Cooper (Eds.), *Work and Wellbeing: Wellbeing: A complete reference guide* (Volume III; pp. 37-64). Chichester, UK: Wiley-BlackwellCooper (Eds.). Wiley-Blackwell. doi: 10.1002/9781118539415.wbwell019
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. doi: 10.1037/ocp0000056
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job Resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274-84. doi: 10.1037/0022-0663.99.2.274
- Bardin, L. (2014). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bombeiros Portugueses. (2018). Missão dos bombeiros. Retrieved from <https://www.bombeiros.pt/missao-dos-bombeiros/>
- Caplan, G. (1974). *Social systems and community mental health*. New York: Basic Books.

- Carpenter, G. J., Carpenter, T. P., Kimbrel, N. A., Flynn, E. J., Pennington, M. L., Cammarata, C., Zimering, R. T., Kamholz, B.W., & Gulliver, S. B. (2015). Social support, stress, and suicidal ideation in professional firefighters. *American Journal Of Health Behavior*, 39(2), 191-196. doi: 10.5993/AJHB.39.2.5.
- Carvalho, C., & Maia, Â. (2009). Exposição adversa, psicopatologia e queixas de saúde em bombeiros portugueses. Retrieved from <http://repositorium.sdum.uminho.pt/>
- Cassel, J. (1974). Psychological processes and stress: Theoretical formulations. *International Journal of Health Services*, 4(3), 471-482. doi: 10.2190/WF7X-Y1L0-BFKH-9QU2
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderate of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314.
- Coelho, S. (2018). *Desenvolvimento e validação de uma escala de fontes de stress ocupacional para bombeiros portugueses*. (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.
- Cohen, S. E., & Syme, S. L. (1985). *Social support and health*. New York, New York: Academic Press.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). *Research on work-related stress*. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., Cabral-Cardoso, C. & Neves, P. (2014). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. (7ª Ed) Lisboa: Editora RH.
- Demerouti, E. (2015). Strategies used by individuals to prevent burnout. *European Journal of Clinical Investigation*, 45, 1106-1112.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Dunst, C. J. & Trivette, C. M. (1990). Assessment of social support in early intervention programs. In Meisels, S. J. & Shonkoff, J. P. (Eds). *Handbook of Early Childhood Intervention*, 326-349. New York: Cambridge University Press.

- Edmunds, H. (1999). *The focus group research handbook*. Lincolnwood, IL: NTC Business Books.
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica* (2ªEd.). Lisboa: Monitor.
- Griffin, M. A., Patterson, M. G., & West, M. (2001). Job satisfaction and team work: the role of supervisory support. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 537-550. doi: 10.1002/job.101
- House, J. W. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Huynh, J. Y., Xanthopoulou, D., & Winefield, A. H. (2013). Social support moderates the impact of demands on burnout and organizational connectedness: A two-wave study of volunteer firefighters. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 18(1), 9-15. doi: 10.1037/a0030804
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic books.
- King, N. (2004). Using interviews in qualitative research. In C. Cassell, & G. Symon, (Eds.). *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (pp. 11-43). London: Sage Publications.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality*, 1(3), 141-169. doi: 10.1002/per.2410010304
- Matias, I. (2018). *Vida por vida: as emoções e a vivência emocional nos bombeiros profissionais*. (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.
- Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70(1), 149–171. doi:10.1016/j.jvb.2006.09.002

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*. London: SAGE Publications, Inc.
- Monteiro, J. K., Maus, D., Machado, F. R., Pesenti, C., Bottega, D., & Carniel, L. B. (2007). Bombeiros: um olhar sobre a qualidade de vida no trabalho. *Psicologia Ciência e Profissão*, 27(3), 554-565. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282021757013>
- Murta, S. G., & Tróccoli, B. T. (2007). Stress ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 24(1), 41–51. doi: 10.1590/s0103-166x2007000100005
- Nilsson, S., Hyllengren, P., Ohlsson, A., Kallenberg, K., Waaler, G., & Larsson, G. (2015). Leadership and moral stress: Individual reaction patterns among first responders in acute situations that involve moral stressors. *Journal of Trauma & Treatment*, 4, 261-270. doi: 10.4172/2167-1222.S4-025.
- Ornelas, J. H. (1994). Suporte social: Origens, conceitos e áreas de investigação. *Análise psicológica*, 12, 333-339.
- Patton, M. (2015). *Qualitative research and methods: Integrating theory and practice*. California: SAGE Publications.
- Quintal, P. (2012). *Caracterização do stresse térmico no combate a incêndios e avaliação de sistemas de arrefecimento individual*. (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra, Coimbra. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10316/20457>
- Ribeiro, N. (2016). *Heróis por que causa? Stress ocupacional e work engagement em bombeiros voluntários e sapadores*. (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.
- Regehr, C. (2009). Social support as a mediator of psychological distress in firefighters. *The Irish Journal of Psychology*. 30(1-2), 87-98, doi: 10.1080/03033910.2009.10446300
- Regehr, C., Dimitropoulos, G., Bright, E., George, S., & Henderson, J. (2005). Behind the brotherhood: Rewards and challenges for wives of firefighters. *Family*

Relations: An Interdisciplinary Journal Of Applied Family Studies, 54(3), 423-435. doi: 10.1111/j.1741-3729.2005.00328.x

Regehr, C., Hill, J., Knott, T., & Sault, B. (2003). Social support, self-efficacy and trauma in new recruits and experienced firefighters. *Stress & Health: Journal of The International Society For The Investigation Of Stress*, 19(4), 189. doi: 10.1002/smi.974

Sampieri, R. H., Collado, C. F. & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de Pesquisa* (3ª Ed.). São Paulo, Brasil: McGraw-Hill Interamericana do Brasil, Ltda.

Sattler, D. N., Boyd, B., & Kirsch, J. (2014). Trauma-exposed firefighters: Relationships among posttraumatic growth, posttraumatic stress, resource availability, coping and critical incident stress debriefing experience. *Stress and Health*, 30(5), 356-365. doi: 10.1002/smi.2608

Schaefer, C., Coyne, J. C., & Lazarus, R. S. (1981). The health-related functions of social support. *Journal of Behavioral Medicine*, 4(4), 381-406. doi: 10.1007/BF00846149

Smith, S. M. (2017). Exploring firefighters' views of personal impact, coping strategies, and social support following work-related crises. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 79(2-B)(E). US: ProQuest Information & Learning.

Stanley, I. H., Hom, M. A., Chu, C., Dougherty, S. P., Gallyer, A. J., Spencer-Thomas, S., Shelef, L., Fruchter, E., Comtois, K. A., Gutierrez, P. M., Sachs-Ericsson, N. J., & Joiner, T. E. (2018). Perceptions of belongingness and social support attenuate PTSD symptom severity among firefighters: A multistudy investigation. *Psychological Services*. doi: 10.1037/ser0000240

Varvel, S. J., He, Y., Shannon, J. K., Tager, D., Bledman, R. A., Chaichanasakul, A., Mendoza, M. M., & Mallinckrodt, B. (2007). Multidimensional, threshold effects of social support in firefighters: Is more support invariably better?. *Journal Of Counseling Psychology*, 54(4), 458-465. doi: 10.1037/0022-0167.54.4.458

Vicente, N. G., Ferreira, L. A., Rezende, M. P., Cadoso, J. R., & Zuffi, F. B. (2013). Perception of occupational stress by military firefighter from a city in the countryside of minas gerais. *Journal of Research Fundamental Care On Line*. Rio

de Janeiro: Federal University of Rio de Janeiro State. doi: 10.9789/2175-5361.2013v5n3p75

- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2007). The role of personal Resources in the job demands-Resources model. *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141. doi: 10.1037/1072-5245.142.121
- Young, P. M., Partington, S., Wetherell, M. A., St Clair Gibson, A., & Partington, E. (2014). Stressors and coping strategies of UK firefighters during on-duty incidents. *Stress and Health*, 30(5), 366-376. doi: 10.1002/smi.2616

Apêndices

Apêndice A – Guião do Focus Group

Antes de mais, gostaria de agradecer a presença de todos.

No âmbito da minha dissertação de Mestrado, orientada pela Professora Filomena Jordão, estou a desenvolver um estudo que visa explorar o papel do apoio social no *stress* ocupacional dos bombeiros profissionais. Assim, o objetivo desta sessão passa por compreender a forma como percecionam a influência que o apoio social tem na vossa vivência e gestão do *stress* ocupacional.

Antes de iniciarmos a sessão, pedia que escrevessem o vosso nome no papel à vossa frente. Vamos fazer algumas perguntas e gostaria que partilhassem a vossa opinião num ambiente informal e descontraído. Pedíamos que falasse um de cada vez e que todos participassem. A colaboração de todos é muito importante.

A sessão será gravada para facilitar a sua posterior análise e para que nenhuma informação seja perdida e/ou deturpada, sendo que garantimos o sigilo dos dados recolhidos.

1. Gostaria de começar por pedir que cada um se apresentasse referindo o nome, agregado familiar, função que ocupa, antiguidade na função e antiguidade na corporação;
2. Sabe-se que a profissão de bombeiro apresenta altos riscos de *stress*, sendo que há vários fatores que contribuem para o desenvolvimento de *stress* ocupacional, como a organização do trabalho, as condições de trabalho, os conflitos trabalho-família entre outros. Mas, o *stress* ocupacional experienciado por cada um é influenciado por diversos mecanismos/recursos de que o indivíduo dispõe como por ex., o apoio social. Este é caracterizado pelas **relações de apoio** estabelecidas eventualmente com supervisores/superiores, colegas de trabalho, amigos, cônjuge e família em geral; pelas **interações sociais relevantes**, como o encorajamento, a ajuda, as sugestões e o *feedback*, e pelas **avaliações do apoio**, isto é, se o consideram útil e até que extensão.
3. Posto isto, gostaria que me falassem do apoio social que recebem, considerando a vossa atividade de bombeiro (dar espaço e tempo para as suas verbalizações).
 - a. Referiram que habitualmente recebem apoio de (síntese do que eles disseram sobre as fontes), o que pretendemos saber agora é se há alguma relação de apoio que consideram mais importante? (Fontes de apoio)

- b. Dos vários tipos de apoio que referiram receber (síntese do que eles disseram sobre os tipos de apoio recebidos), há algum que consideram mais importante? (Tipos de apoio)
 - c. As fontes/tipos de apoio que referiram, consideram que são úteis? (Avaliação do apoio)
- 4. Qual o papel do apoio social recebido e aqui explicitado no *stress* ocupacional que vivenciam derivado do exercício da profissão?

Apêndice B – Guião da Entrevista semiestruturada

No âmbito da minha dissertação de Mestrado que desenvolvo na Universidade do Porto sob a orientação da Professora Filomena Jordão, estou a realizar um estudo que visa explorar o papel do apoio social no *stress* ocupacional dos bombeiros profissionais. Assim, pretendo com esta entrevista compreender a forma como perceciona a influência que o apoio social tem na sua vivência e gestão do *stress* ocupacional.

Por razões científicas a entrevista será gravada, sendo que garantimos a confidencialidade dos dados recolhidos.

1. Gostaria de começar por lhe pedir que referisse:
 - a. Categoria profissional:
 - b. Antiguidade na categoria:
 - c. Antiguidade no Batalhão (Porto)/Companhia (Gaia):
 - d. Agregado familiar:
2. Contextualizando o tema, sabe-se que a profissão de bombeiro apresenta altos riscos de *stress*, sendo que há vários fatores que contribuem para o desenvolvimento de *stress* ocupacional, como a organização do trabalho, as condições de trabalho e os conflitos trabalho-família. Mas, o *stress* ocupacional que é experienciado por cada um é influenciado por diversos recursos de que o indivíduo dispõe, como, por exemplo, o apoio social. O apoio social pode ser de dois tipos: o **apoio social informal**, que inclui os indivíduos que fornecem suporte – familiares, amigos, colegas, chefias/superiores – e o clima organizacional; e o **apoio social formal**, que inclui *debriefings*, fóruns de discussão, o uso de diários, cerimónias de condecoração/atribuir medalhas e o apoio profissional (médico e/ou psicológico).
3. Posto isto, pedia-lhe que me falasse do **apoio social informal** que recebe, considerando a sua profissão de bombeiro.
 - a. Referiu que habitualmente recebe apoio de (síntese do que disse sobre as fontes), o que pretendo saber agora é se há alguma relação de apoio que considera mais importante? (**Fontes de apoio**)

- i. (Caso se aplique) Disse que não fala sobre a sua profissão com família e/ou amigos. Pode dizer-me as razões por que não o faz?
 - ii. (Caso se aplique) Pensando nas chefias, considera que pode contar com todas as chefias? Por que razão?
- b. Dos vários tipos de apoio que referiu receber (síntese do que disse sobre os tipos de apoio recebidos), há algum que considera mais importante? (**Tipos de apoio**) Em que se traduz essa importância? (por ex., na quantidade, na qualidade do apoio, etc.?)
- 4. Qual o papel do **apoio social informal** que recebe e que explicitou no *stress* ocupacional que vivencia no exercício da profissão?
- 5. Agora, pedia-lhe que me falasse do **apoio social formal** que recebe, considerando também a sua profissão de bombeiro.
 - a. (Caso se aplique) Disse que não recorre ao apoio psicológico. Pode dizer-me as razões por que não o faz?
 - i. Alguma vez recorreu a este apoio?
 - b. Referiu que o apoio social formal passa por (síntese do que disse sobre as fontes), o que pretendo saber agora é se há algum que considera mais importante?
- 6. Qual o papel do **apoio social formal** que recebe e que explicitou no *stress* ocupacional que vivencia no exercício da profissão?
- 7. Considerando os dois tipos de apoio referidos, o formal e o informal, considera que algum deles desempenha um papel mais importante na gestão do *stress* provocado pela sua profissão? Explique.
- 8. Tem conhecimento das Equipas de Apoio Psicossocial da Autoridade Nacional de Proteção Civil?
 - a. Já alguma vez recorreu às mesmas? Qual a sua opinião (e.g., utilidade)?

Apêndice C – Informações sobre o estudo e Consentimento Informado

Introdução e contexto: No âmbito da minha Dissertação de Mestrado, a realizar no 5º ano do Mestrado Integrado em Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho, na Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, com a orientação da Professora Doutora Filomena Jordão, convido-o(a) a participar numa entrevista acerca do papel do apoio social no *stress* ocupacional de bombeiros profissionais.

Objetivo do estudo: O objetivo deste estudo é explorar a forma como perceciona a influência que o apoio social tem na sua vivência e gestão do *stress* ocupacional.

Procedimentos: A participação envolve a resposta a questões sobretudo acerca do tema e ser-lhe-ão pedidos alguns dados pessoais (e.g. agregado familiar) e profissionais (e.g. categoria profissional).

Elegibilidade: Poderá participar neste questionário qualquer bombeiro profissional português.

Confidencialidade e anonimato: Por questões científicas, a sua entrevista deverá ser gravada, no entanto as suas respostas são totalmente anónimas e confidenciais.

Participação voluntária: A participação é totalmente voluntária. É livre de recusar participar ou de parar a entrevista a qualquer momento, não tendo tal decisão quaisquer consequências para si.

Responsável pelo tratamento de dados e encarregado pela proteção dos dados: As investigadoras em questão serão responsáveis pelo tratamento, proteção e acesso aos dados recolhidos nesta entrevista. As mesmas comprometem-se a respeitar e a salvaguardar a privacidade e confidencialidade das suas respostas; assegurar a proteção dos seus dados pessoais, respeitando as normas e orientações nacionais e europeias aplicáveis ao seu tratamento e armazenamento.

Armazenamento e tratamento dos dados: As suas respostas serão armazenadas num *software* de análise de dados qualitativos e apenas as investigadoras responsáveis por este estudo terão acesso ao mesmo. Tanto a gravação da entrevista como o ficheiro resultante do *software* serão armazenados numa *pen drive*. Os dados serão armazenados e conservados apenas pelo período necessário para cumprir as finalidades académicas e científicas que motivaram a sua recolha e tratamento e depois serão destruídos.

Finalidade do tratamento de dados e disseminação dos resultados: A recolha e tratamento de dados é para fins académicos, podendo ser apresentados e divulgados como tal, mas mantendo sempre o anonimato.

Contactos: Para esclarecer qualquer questão acerca deste estudo poderá contactar-nos através do e-mail up201405901@fpce.up.pt

	Sim	Não
- Declaro que tenho 18 anos ou mais. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Li e compreendi as informações acima e aceito participar de livre vontade neste estudo. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Autorizo a recolha, tratamento e armazenamento dos dados pessoais acima identificados para o fim a que se destinam. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Estou de acordo com o modo de disseminação dos resultados. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Apêndice D – Sistema de categorias e respetiva definição operacional

Free Nodes	Intervenções do entrevistador	Esta categoria diz respeito a todas as verbalizações do entrevistador no contexto de entrevista.		
	Intervenções dos entrevistados	Esta categoria diz respeito a todas as verbalizações dos entrevistadores no contexto de entrevista que não são relevantes para os objetivos definidos para o estudo.		
		Dados pessoais	Nesta subcategoria enquadram-se todas as verbalizações relativas aos dados que caracterizam o entrevistado.	
			Categoria profissional	Função atribuída aos entrevistados, nomeadamente: Chefe Principal, Chefe de 1ª Classe, Chefe de 2ª Classe, Subchefe Principal, Subchefe de 1ª Classe, Subchefe de 2ª Classe e Bombeiro Sapador.
			Antiguidade na categoria	Permanência temporal dos entrevistados na atual função.
			Antiguidade na corporação	Permanência temporal dos entrevistados na atual corporação.
	Agregado familiar	Número de pessoas que vivem na mesma casa dos entrevistados e com alguma relação de parentesco.		
Outras intervenções	Esta subcategoria diz respeito a todas as verbalizações dos entrevistados no contexto de entrevista que não se enquadram nas outras Free Nodes.			

Tree Nodes		Tipos e fontes de suporte social, formal e informal			
		Esta categoria diz respeito às verbalizações referentes às fontes de suporte social, formal e informal, e, caso se aplique, ao respetivo tipo de suporte social, reconhecidos pelos entrevistados no exercício da profissão de bombeiro.			
		Esta subcategoria diz respeito às verbalizações referentes às fontes de suporte social formal reconhecidas pelos entrevistados no exercício da profissão de bombeiro.			
		Debriefings	Todas as verbalizações relativas ao suporte formal proveniente de reuniões com o objetivo de prevenir ou minimizar o desenvolvimento de reações de <i>stress</i> nos entrevistados.	Suporte avaliativo	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva fornecer informação relevante para uma autoavaliação, isto é, <i>feedback</i> construtivo.
				Suporte emocional	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva a empatia, o amor, a confiança e o afeto.
		Diários	Todas as verbalizações relativas ao suporte formal proveniente de cadernos com narrativas diárias de experiências pessoais e cujo uso seja incentivado por parte da organização/chefias.		
		Equipas de Suporte Psicossocial	Todas as verbalizações relativas ao suporte formal proveniente das Equipas de Suporte Psicossocial, que integram a resposta operacional da Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC) e cuja missão consiste em promover o bem-estar psicossocial dos bombeiros portugueses.		
		Fóruns de discussão	Todas as verbalizações relativas ao suporte formal proveniente de congressos destinados a promover debates e/ou a sensibilização sobre questões relacionados com incidentes críticos.		
		Reconhecimento interno	Todas as verbalizações relativas ao suporte formal proveniente do reconhecimento simbólico do trabalho dos entrevistados através da realização de cerimónias e atribuição de medalhas.		
		Suporte Médico	Todas as verbalizações relativas ao suporte formal proveniente do suporte profissional fornecido por parte de um médico ou enfermeiro.		
		Suporte Psicológico	Todas as verbalizações relativas ao suporte formal proveniente do suporte profissional fornecido por parte de um psicólogo.		

			Esta subcategoria diz respeito às verbalizações relativas às fontes de suporte social informal reconhecidas pelos entrevistados no exercício da profissão de bombeiro.			
Fontes de suporte social informal	Amigos	Todas as verbalizações relativas ao suporte informal proveniente de relações de amizade dos entrevistados com indivíduos que não sejam bombeiros.	Suporte emocional	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva a empatia, o amor, a confiança e o afeto.		
	Chefias	Todas as verbalizações relativas ao suporte informal proveniente de indivíduos num posto superior da hierarquia da organização dos entrevistados.	Suporte emocional	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva a empatia, o amor, a confiança e o afeto.		
			Suporte instrumental	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva fornecer bens e serviços que assistam diretamente os indivíduos em necessidade.		
	Clima organizacional	Todas as verbalizações relativas ao suporte informal proveniente da percepção que os entrevistados têm do ambiente de trabalho (e.g., ambiente de trabalho positivo caracterizado pelo respeito e compreensão).	Suporte emocional	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva a empatia, o amor, a confiança e o afeto.		
			Camaradagem social	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva a partilha de atividades.		
	Colegas	Todas as verbalizações relativas ao suporte informal dado por indivíduos que exercem a mesma profissão/atividade dos entrevistados.	Suporte avaliativo	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva fornecer informação relevante para uma autoavaliação, isto é, <i>feedback</i> construtivo.		

					Suporte emocional	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva a empatia, o amor, a confiança e o afeto.
					Suporte informativo	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva fornecer conselhos, sugestões e informações que os indivíduos poderão utilizar para enfrentar problemas.
					Camaradagem social	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva a partilha de atividades.
			Família	Todas as verbalizações relativas ao suporte informal proveniente de indivíduos ligados aos entrevistados por laços de sangue, casamento e adoção.	Suporte emocional	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva a empatia, a confiança e a demonstração de afeto.
					Camaradagem social	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva a partilha de atividades.
			Reconhecimento externo	Todas as verbalizações relativas ao suporte informal proveniente da valorização do trabalho dos entrevistados por parte de pessoas às quais estes prestaram serviço e/ou por parte de entidades externas à corporação.		

Papel dos tipos e fontes de suporte social, formal e informal, no <i>stress</i> ocupacional	Esta categoria diz respeito às verbalizações relativas ao papel dos tipos e fontes de suporte social, formal e informal, no <i>stress</i> ocupacional dos entrevistados.					
	Positivo/Diminuir o <i>distress</i>	Todas as verbalizações referentes ao papel dos tipos e fontes de suporte social, formal e informal, em ajudar a lidar com as exigências do trabalho e aliviar a influência das mesmas no <i>stress</i> ocupacional, assegurando o bem-estar.				
		Fontes de suporte social formal	Debriefings	Todas as verbalizações relativas ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional de reuniões com o objetivo de prevenir ou minimizar o desenvolvimento de reações de <i>stress</i> nos entrevistados.	Suporte avaliativo	Todas as verbalizações referentes ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do suporte social que envolva fornecer informação relevante para uma autoavaliação, isto é, <i>feedback</i> construtivo.
					Suporte emocional	Todas as verbalizações referentes ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do suporte social que envolva a empatia, o amor, a confiança e o afeto.
			Reconhecimento interno	Todas as verbalizações relativas ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do suporte informal proveniente do reconhecimento simbólico do trabalho dos entrevistados através da realização de cerimónias e atribuição de medalhas.		
				Suporte psicológico	Todas as verbalizações relativas ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do suporte profissional fornecido por parte de um psicólogo.	
		Fontes de suporte social informal	Amigos	Todas as verbalizações relativas ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do suporte informal proveniente de relações de amizade dos	Suporte emocional	Todas as verbalizações referentes ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do suporte social que envolva a empatia, o amor,

					entrevistados com indivíduos que não sejam bombeiros.		a confiança e o afeto.
				Chefias	Todas as verbalizações relativas ao suporte informal dado por indivíduos num posto superior da hierarquia da organização dos entrevistados.	Suporte avaliativo	Todas as verbalizações referentes ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do suporte social que envolva fornecer informação relevante para uma autoavaliação, isto é, <i>feedback</i> construtivo.
						Suporte emocional	Todas as verbalizações referentes ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do suporte social que envolva a empatia, o amor, a confiança e o afeto.
				Colegas	Todas as verbalizações relativas ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do apoio informal dado por indivíduos que exercem a mesma profissão/ atividade dos entrevistados.	Suporte avaliativo	Todas as verbalizações referentes ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do suporte social que envolva fornecer informação relevante para uma autoavaliação, isto é, <i>feedback</i> construtivo.
						Suporte emocional	Todas as verbalizações referentes ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do suporte social que envolva a empatia, o amor,

						a confiança e o afeto.	
					Suporte instrumental	Todas as verbalizações referentes ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do suporte social que envolva fornecer bens e serviços que assistam diretamente os indivíduos em necessidade.	
						Suporte emocional	Todas as verbalizações referentes ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do suporte social que envolva a empatia, o amor, a confiança e o afeto.
					Família		Todas as verbalizações relativas ao papel positivo no <i>stress</i> ocupacional do apoio informal dado por indivíduos ligados aos entrevistados por laços de sangue, casamento e adoção.
					Negativo/Aumentar o <i>distress</i>	Fontes de suporte social formal	Debriefings

				Reconhecimento interno	Todas as verbalizações relativas ao papel negativo no <i>stress</i> ocupacional da presença ou ausência de suporte informal proveniente da valorização do trabalho dos entrevistados através da realização de cerimónias e atribuição de medalhas.
				Suporte psicológico	Todas as verbalizações relativas ao papel negativo no <i>stress</i> ocupacional da presença ou ausência de suporte profissional fornecido por parte de um psicólogo.
			Fontes de suporte social informal	Chefias	Todas as verbalizações relativas ao papel negativo no <i>stress</i> ocupacional da presença ou ausência de suporte informal dado por indivíduos num posto superior da hierarquia da organização dos entrevistados.
					Suporte emocional
					Suporte informativo
					Suporte instrumental
					Todas as verbalizações referentes ao papel negativo no <i>stress</i> ocupacional da presença ou ausência de suporte social que envolva a empatia, o amor, a confiança e o afeto.
					Todas as verbalizações referentes ao papel negativo no <i>stress</i> ocupacional da presença ou ausência de suporte social que envolva fornecer conselhos, sugestões e informações que os indivíduos poderão utilizar para enfrentar problemas.
					Todas as verbalizações referentes ao papel negativo no <i>stress</i> ocupacional da presença ou ausência de suporte social que envolva fornecer bens e serviços que assistam diretamente os indivíduos em

							necessidade.
				Clima organizacional	Todas as verbalizações relativas ao papel negativo no <i>stress</i> ocupacional da presença ou ausência de suporte informal proveniente da percepção que os entrevistados têm do ambiente de trabalho (e.g., ambiente de trabalho positivo caracterizado pelo respeito e compreensão).	Suporte emocional	Todas as verbalizações referentes ao suporte social que envolva a empatia, o amor, a confiança e o afeto.